



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**UNIDAD DE EDUCACION A DISTANCIA**  
**LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del título de:

**LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO  
Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA,  
PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014”**

AUTORA:

**MARIA BEATRIZGUEVARA CHAVEZ**

TENA – ECUADOR

2016

## **CERTIFICADO DEL TRIBUNAL**

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señora MARIA BEATRIZ GUEVARA CHAVEZ, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

---

Dr. Alberto Patricio Robalino

**DIRECTOR**

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique

**MIEMBRO**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, María Beatriz Guevara Chávez, declaro que el presente trabajo de titulaciones de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales.

Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciales.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 15 de febrero 2016

María Beatriz Guevara Chávez

C.I. 1500893134

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a Dios por haber permitido llegar a culminar mi carrera universitaria y permitir el inicio de mi vida como profesional, por estar conmigo en los momentos más difíciles de mi vida por todas las bendiciones recibidas día a día.

A mis padres Antonio Guevara a mi madre Fidelia Chávez, (+) esposo y querido Hijo y hermanos por ese apoyo incondicional que me brindaron durante mi carrera y supieron darme una voz de aliento para siempre seguir adelante.

María Guevara

## **AGRADECIMIENTO**

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Escuela de Contabilidad y Auditoría extensión tena, a los señores Profesores quienes supieron impartirme sus conocimientos y formarme no solo como profesional sino también como persona, de manera especial a mi director y miembro ha sido un privilegio poder contar con su guía y ayuda por su buen criterio, capacidad, han sido claves para el desarrollo del presente Trabajo de Titulación.

Al talento humano de la Cooperativa de Ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Palora por haber colaborado y facilitado toda la información y ayuda necesaria para culminar con éxito el presente trabajo.

María Guevara

## ÍNDICE GENERAL

Portada .....	i
Certificado del tribunal .....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de anexos.....	ix
Resumen ejecutivo.....	x
Summary.....	xi
Introducción .....	1
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1.1 Formulación del Problema .....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	3
1.3 OBJETIVOS .....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos .....	4
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	5
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
2.2.1 Auditoria de Gestión.....	6
2.2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión.....	7
2.2.3 Enfoque y Alcance.....	8
2.2.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptados .....	9
2.2.5 Programa de Auditoría.....	10
2.2.6 Técnicas de Auditoría .....	11
2.2.7 Marcas de Auditoría.....	13
2.2.8 Control Interno.....	14

2.2.9 Componentes del Control Interno .....	15
2.2.10 Evaluación del Control Interno .....	17
2.2.11 Tipos de Riesgo .....	18
2.2.12 Evidencia de la auditoría.....	19
2.2.13 Indicadores de Gestión.....	19
2.2.14 Papeles de trabajo .....	20
2.2.15 Informes de la Auditoría .....	21
2.3 HIPÓTESIS .....	22
2.3.1 Hipótesis General.....	22
2.4 VARIABLES .....	22
2.4.1 Variable Independiente: Auditoría Gestión .....	22
2.4.1 Variable Dependiente: Cumplimiento de Metas.....	22
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>23</b>
3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	23
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	23
3.2.1 Investigación de campo .....	23
3.2.2 Investigación bibliográfica o documental.....	24
3.2.3 Investigación Descriptiva .....	24
3.2.4 Investigación Explicativa.....	25
3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	25
3.3.1 Métodos .....	25
3.3.1 Técnicas e Instrumentos.....	27
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.4 .1 Población .....	28
<b>CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO .....</b>	<b>30</b>
4.1. TITULO .....	30
4.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	30
4.2.1. Fases de la auditoria de gestión.....	30
4.3. OBJETIVO.....	31
4.3.1. Objetivo General .....	31
4.3.2. Objetivos Específicos.....	31
4.3.3. Fase I Conocimiento Preliminar .....	32
4.3.4 Fase II Planificación Específica .....	57
4.3.5 Fase III Ejecución .....	66

CONCLUSIONES .....	96
RECOMENDACIONES.....	97
BIBLIOGRAFÍA .....	97
ANEXOS .....	100



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnicas de Auditoría .....	11
Tabla 2: Marcas de Auditoría .....	14

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Objetivos de la auditoría de gestión .....	7
Gráfico 2: Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas .....	9
Gráfico 3: Tipos de papeles de trabajo .....	21
Gráfico 4: Organigrama de Cooperativa.....	29
Gráfico 5: Fases de la Auditoria de Gestión .....	30

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Foto de Cooperativa .....	100
Anexo 2: Reglamento de crédito .....	101

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El objetivo de la presente investigación es realizar una auditoría de gestión, está desarrollado mediante el análisis, revisión y observación de los métodos y desempeños administrativos, comprende un examen de los objetivos, políticas, procedimientos, delegación de responsabilidades, normas y realizaciones. Dentro de los objetivos de esta auditoría está evaluar la efectividad de las políticas internas, normas en concordancia con su misión, objetivos y planes estratégicos.

El objetivo primordial de la auditoría de gestión consiste en descubrir deficiencias o irregularidades en algunas de las partes de la Cooperativa y apuntar sus probables correcciones, para ayudar a la dirección una administración más eficiente y eficaz.

En la auditoría de gestión se realizan estudios para determinar deficiencias causantes de dificultades, sean actuales o en potencia, las irregularidades, descuidos, pérdidas innecesarias, actuaciones equivocadas, deficiente colaboración fricciones entre ejecutivos y una falta general de conocimientos o desdén de lo que es una buena organización

Se desarrolla la investigación con la finalidad de dar a conocer las soluciones del problema de investigación y obtener una información detallada de la organización y el funcionamiento interno.

Mediante la Auditoría de Gestión realizada a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora se determina las siguientes recomendaciones que se da a conocer a la contadora los resultados obtenidos:

Los resultados de la auditoría realizada se determina mediante el informe final con las conclusiones y recomendaciones, se espera que se adopte las sugerencias establecidas en el periodo auditado, de esa manera se puede mejorar en relación a la competencia.

Palabras claves: Auditoría de gestión, Control Interno, Coso I

---

Dr. Alberto Patricio Robalino

**DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

## SUMMARY

The aim of this research is to carry out a Management Audit, it is developed through the analysis, review, and observation of methods and administrative performing, and it includes a review of the objectives, policies, procedures, delegation of responsibilities, standards and achievements. Within the objectives of this audit is to assess the effectiveness of internal policies, standards in line with its mission, objectives and strategic plans.

The primary objective of the management audit is to identify deficiencies or irregularities in some parts of the Cooperative and target its possible corrections to help the Cooperative with a more efficient and effective administration.

In the management audit studies are performed to determine deficiencies caused by: difficulties, current or potential, irregularities, neglect, unnecessary losses, wrong actions, poor collaboration friction between executives and a general lack of knowledge or disregard of what a good organization is.

The research is developed in order to make known the research problem solutions and obtain detailed information of the organization and the internal functioning.

By means of Management Audit applied to the Credit Union for the small business at Palora it is determined the following recommendations which are made known to the accountant the obtained results:

The results of the audit conducted are determined by the final report with conclusions and recommendations. It is expected to adopt the established suggestions in the audited period. Triscan be improved in relation to the competition.

Keywords: Management Audit, internal control, Coso I.

## **INTRODUCCIÓN**

La investigación del trabajo está determinada a la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, que me permitirá evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

Se considera que la auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente, con el propósito de emitir un informe sobre el comportamiento de los mismos.

La investigación está determinada de la siguiente manera:

En el capítulo I se trata de formular el problema investigativo, dentro del cual se determina la formulación del problema, el respectivo planteamiento del mismo, de esa manera se desarrolla la justificación del porque se determina la investigación, con sus respectivos objetivos tanto generales como específicos.

En el capítulo II se determina el marco teórico, en el que se desarrolla la Auditoria de Gestión, con los antecedentes investigativos, la fundamentación teórica, donde se define la variable independiente y dependiente del tema investigativo, y la formulación de la hipótesis y las respectivas variables.

En el capítulo III se define la metodología con la que se elabora la investigación, utilizando las variables independientes y dependientes, con la respectiva verificación de la hipótesis con la comprobación de las encuestas establecidas al personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora,

En el capítulo IV se define el tema de la propuesta, con el que se pretende dar una solución al problema planteado, con el desarrollo de la Auditoria de Gestión a los respectivos estados financieros, con la finalidad de evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas institucionales.

# **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, está legalmente constituida mediante acuerdo ministerial No. 257 de fecha 16 de febrero de 1983, e inscrita en el Registro General de la Superintendencia de Cooperativas con el número de orden 3566 de fecha 17 de febrero de 1983.

La misma que se regirá por su estatuto, su finalidad de organización y funcionamiento está regulada por las disposiciones de la sección 1, De las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria para la intermediación financiera en el sistema nacional.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, cuyas siglas son (CACPE PALORA), el principal problema que se encuentra afrontando es no evaluar la utilización de los recursos institucionales y el respectivo cumplimiento de las metas establecidas por el gerente.

En el año 2014 contó con 8 funcionarios que laboraron en las diferentes áreas de la cooperativa; el actual Gerente Tecnólogo Juan Vallejo manifestó que el cambio de la administración dejó varios problemas que podrían afectar la existencia de la cooperativa, como por ejemplo el hecho de tener 9.09% de la cartera vencida, se colocaron 2'817.179.74 dólares en créditos colocados a sus socios sin el debido respaldo financiero, no se ha evaluado las metas de colocación de préstamos otorgados y no existe un registro de recuperación de los mismos actualizado, por lo que el riesgo de no poder recuperar los recursos invertidos está en riesgo.

Detectando la necesidad de realizar una auditoría de gestión, que permita evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

### **1.1.1 Formulación del Problema**

¿La Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, permitirá evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas?

### **1.1.2 Delimitación del Problema**

**Campo de Acción:** Contabilidad y Auditoría de Gestión

**Aspecto:** Auditoría de Gestión a los recursos institucionales en el cumplimiento de las metas.

**Delimitación Espacial:** La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora

**Delimitación Temporal:** Período 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

## **1.2 JUSTIFICACIÓN**

La realización del trabajo de investigación es importante, ya que ayudará a evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales en el cumplimiento de las metas establecidas durante el periodo económico.

La auditoría de gestión le permitirá mantener una situación financiera óptima, realizando un cambio de administración el cual le permitirá conocer los niveles de desempeño de los recursos y de qué manera afectan al cumplimiento de las metas establecidas por el gerente en los créditos que ellos otorgan a sus socios.

La elaboración de la auditoría de gestión se realiza al final del periodo económico, con la finalidad de que le permita al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, reducir los errores que se obtiene en la cartera de crédito con la tasa de interés de 9.09% reduciendo favorablemente la cartera vencida.

Para la realización de este tema de tesis se cuenta con bibliografía especializada y actualizada, con conocimientos recibidos en el transcurso de la malla curricular y el apoyo del Gerente General, quien se comprometió a proporcionar la información

requerida en la fase de Auditoría de Gestión y el compromiso nuestro, es entregarle una copia del tema terminado, para ser usado de guía y como herramienta de gestión.

Los principales beneficiados con la aplicación de la Auditoría de Gestión es el gerente, los accionistas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, quienes están encargados de utilizar adecuadamente toda la información realizada por el auditor.

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **1.3.1 Objetivo General**

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, que permita evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Obtener información acerca de la auditoria de gestión, mediante una recopilación teórica para ampliar los conocimientos.
- ✓ Aplicar la metodología de la auditoria de gestión, que permita evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.
- ✓ Emitir el informe de auditoría donde se presenta las conclusiones y recomendaciones que contribuyan a la toma de decisiones.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

De acuerdo a (Cedeño Garcia, 2013) la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda., Sucursal Riobamba, período agosto a diciembre 2010, determinan las siguientes conclusiones:

La auditoría de gestión propuesta permitirá verificar, y controlar todas las actividades desempeñadas en dicho departamento, logrando así una mayor eficiencia, eficacia, Mediante la Auditoría de Gestión al Departamento de Crédito se plantea una herramienta para mejorar los procesos de concesión de créditos, y generar mayor compromiso por parte de los funcionarios, de tal manera que se pueda mejorar la eficiencia en los procesos que se ejecuten con la finalidad de lograr mayor productividad de los colaboradores.

Según (Pila Chancusig & Tapia Chacón , 2011) la Auditoría administrativa a la cooperativa de ahorro y crédito Cotopaxi Ltda. De la parroquia Pasto calle cantón Latacunga para el período 2006 -2008 los objetivos es:

Determinar las falencias que impiden el desempeño eficiente de las actividades, en vista de que en la Cooperativa no se ha realizado anteriormente ningún tipo de Auditoría, así como los problemas que existe en la misma. La realización de la Auditoría servirá de gran ayuda a la Cooperativa, ya que por medio de las recomendaciones implantadas en el informe general el Gerente podrá dar solución a las falencias encontradas y desarrollar de mejor manera su trabajo como líder dentro de la Cooperativa; con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia los objetivos y estrategias implantadas.

Aplicación de una Auditoria de Gestión al Área de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FONDVIDA (Fondo para el Desarrollo y vida), ubicada en la Parroquia de Cotocollao.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fond Vida” Ltda., es una entidad financiera, con la finalidad de prestar servicios financieros a sus socios. Esta institución se encontraba



regulada por la Dirección Nacional de Cooperativas y cuenta con 2 agencias ubicadas en el norte y centro de Quito, así como su matriz, ubicada en la parroquia de Cotocollao, cuenta con un número de socios aproximadamente 11.800 socios activos. Debido a algunas falencias en el departamento de crédito de la Cooperativa mencionada, se ha propuesto la siguiente Auditoría de Gestión al Área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FondVida”, que permitirán tener un conocimiento de la entidad, así como su desenvolvimiento durante el período enero – noviembre 2011. Con esta se podrá medir los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos y actividades realizadas en dicha área.

La ejecución de la Auditoría de Gestión, es una herramienta que permite obtener y evidenciar las decisiones tomadas por los directivos, como también evaluar las actividades desempeñadas por los funcionarios de la cooperativa con el objetivo de alcanzar los objetivos y metas planteadas por la entidad.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Auditoria de Gestión**

Según el Manual de Auditoría de Gestión de la CGE:

Gestión es un proceso mediante el cual la entidad asegura la obtención de recursos y su empleo eficaz y eficiente en el cumplimiento de sus objetivos. Esto busca fundamentalmente la supervivencia y crecimiento de la entidad, se desarrolla dentro del marco determinado por los objetivos y políticas establecidos por el plan de desarrollo estratégico e involucra a todos los niveles de responsabilidad de la entidad.

De acuerdo a (Gonzalez , 2012)“Evalúa en el nivel empresarial el cumplimiento exitoso de los objetivos, viendo a la organización empresarial como un gran sistema que todas sus partes se encuentran en una estrecha relación funcional.”

La Auditoria de Gestión es el examen que se realiza a la cooperativa, con el propósito de evaluar la gestión de la institución financiera para determinar el grado de economía y eficiencia, y medir la calidad de los servicios.

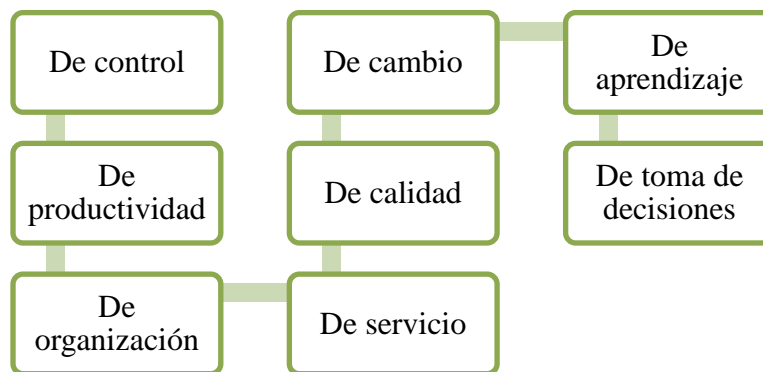
La auditoría de gestión es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia. Uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión es el cambio que se hace indispensable para reajustar la gestión o la organización de la misma.

### 2.2.2 Objetivos de la Auditoría de Gestión

Según (Fonseca Luna , Auditoría Gubernamental Moderna, 2007) los objetivos de la Auditoría de Gestión es lo que pretende “lograr en términos globales como resultado. Por sus características, los objetivos generales deben prepararse utilizando verbos de acción en modo imperativo”.

Basados en los objetivo, se puede mencionar la fase del proceso de los principales objetivosde la auditoria.

**Gráfico 1:**Objetivos de la auditoría de gestión



**Fuente:** Auditoría administrativa Gestión estratégica del cambio

**Elaborado por:** La Autora

Concluyendo qué la auditoría de gestión es una herramienta fundamental, que permite detectar en que área se requiere un estudio más profundo, como superar los obstáculos de dichas áreas, siendo necesario realizar un análisis, causa-efecto para definir objetivos congruentes que encamine las tareas hacia los resultados específicos, de la misma manera las competencias funciones y procesos a través del manejo eficiente y eficaz de

los recursos institucionales y el trabajo en equipo, para alcanzar los objetivos y metas propuestas por sus administradores

### **2.2.3 Enfoque y Alcance**

Mediante la opinión de (Maldonado, 2006)“La auditoría de gestión puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad inclusive las financieras o pueden limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad específica”.

Según (Gonzales , 2010) determina el enfoque y alcance de la auditoría de gestión:

Tanto en la administración como el personal que lleva a cabo la auditoria debe estar de acuerdo al alcance en general, si se conoce que esta auditoría incluye una evaluación detallada de cada aspecto operativo de la organización, es decir que el alcance debe tener presente:

- Satisfacción de los objetivos institucionales.
- Nivel jerárquico de la empresa.
- La participación individual de los integrantes de la institución.

De igual manera es oportuno que en la auditoría de gestión se considere los siguientes aspectos:

**Regulaciones:** Es la encargada de evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos desarrollados por los organismos encargados.

**Eficiencia y Economía:** se encarga de involucrar al personal, los tiempos y recursos financieros en la utilización del menor costo posible.

**Eficacia:** Se determina mediante las metas y objetivos desarrollados por los recursos utilizados.

**Calidad de la Información:** se encarga de las oportunidades y la información de las operaciones financieras.

El enfoque y el alcance de la auditoria de gestión, se encarda de todas las operaciones y procedimientos de la empresa con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia y el cumplimiento de las políticas y los respectivos procedimientos.

#### 2.2.4 Normas de Auditoría Generalmente Aceptados

Según (Fonseca Luna, 2009) Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) son:

El cuerpo de mayor reconocimiento en la comunidad profesional de contaduría pública y han evolucionado en el tiempo, a partir del desarrollo técnico de los organismos profesionales de cada país, entre otros, por ejemplo el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. Por esta razón los estados financieros representan la base que sostiene las decisiones financieras- económicas que adoptan los inversionistas al adquirir o vender acciones de compañías en el mercado de valores, los bancos para otorgar créditos a sus clientes; la gerencia de la entidad para proporcionar a la Junta de Accionistas y Directorios, información útil sobre su situación financiera y resultados de la compañía en términos de ganancias o pérdidas, incluso para los organismos reguladores del gobierno y acreedores. Las normas de auditoría generalmente aceptadas (NAGA), son los principios fundamentales de auditoría que se deben cumplir para garantizar la calidad del trabajo profesional del auditor y tenemos:

**Gráfico 2:** Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas



**Fuente:** (Arens Alvin 2007)

**Elaborado por:** La Autora

La aplicación de esta normativa, permite un adecuado control administrativo y a la vez se convierte en un manual de procedimientos, mismo que sirve de aplicación y evaluación posterior para poder detectar errores de falta de control en el desempeño de cualquier actividad ejecutada por los funcionarios de la entidad. La aplicación de estas normas viene a constituir parte del control interno institucional.

En calidad las NAGAS, vigentes son 10 las mismas constituyen los 10 diez mandamientos para el auditor y se encuentran agrupadas así: Normas Generales o Personales, Normas de Ejecución del trabajo y normas de preparación del informe.

### **2.2.5 Programa de Auditoría**

Según (Fonseca Luna , 2007)define al programa de auditoria como:

El plan detallado o listo de procedimientos a ser ejecutados, con el objeto de comparar los sistemas y controles existentes con criterios de auditoría y, recolectar evidencias para sustentar las observaciones. La preparación efectiva de los programas de auditoría proporciona:

- a) Un plan sistemático para cada fase del trabajo, el que puede comunicarse a todo el personal involucrado en la auditoría;
- b) Una base apropiada de asignación de labores para el supervisor, auditor encargado, auditores y asistentes;
- c) Medio para comparar el rendimiento del equipo de auditoría con relación a los planes aprobados y normativas complementarias establecidas;
- d) Ayuda al entrenamiento de personas sin experiencias en auditoría;
- e) Sirve al supervisor para disminuir el trabajo de supervisor sobre el personal en forma directa.

El programa de auditoría es un enunciado lógicamente ordenado y clasificado de los procedimientos de auditoría que han de emplearse, la extensión que se ha de dar, la oportunidad en que se han de aplicar. Dado que los programas de auditoría se preparan anticipadamente en la etapa de planeación, estos pueden ser modificados en la medida

en que se ejecute el trabajo, teniendo en cuenta los hechos concretos que se vayan observando.

Se puede diseñar varios programas de auditoría de gestión, pero cada uno de ellos debe estar relacionado de acuerdo a su objetivo social, su finalidad, su estructura, su organización, su capital, su tamaño y también de acuerdo a su organismo de control pertinente.

### **2.2.6 Técnicas de Auditoría**

Según (Miranda, 2012), determina que son herramientas o métodos prácticos de investigación que usa el auditor para obtener la evidencia y fundamentar su opinión en el informe. Es decir, son métodos prácticos de investigación y pruebas que el auditor utiliza para lograr información y comprobación necesaria para emitir una opinión profesional.

Las técnicas de la auditoría le permiten al auditor conocer las herramientas de trabajo que se determina a continuación:

**Tabla 1:** Técnicas de Auditoría

<b>Verificación</b>	<b>Técnicas</b>
Ocular	Observación Rastreo Comparación
Verbal	Indagación Encuestas
Escritas	Análisis Conciliación Confirmación Tabulación
Verificación física	Inspección
Verificación documental	Comprobación Computación o cálculo Totalización Verificación

**Fuente:** (Miranda, 2012)

**Elaborado por:** La Autora

Según (Aragadvay & Quishpi, 2011), define las técnicas de auditoría:

**Observación:** Consiste en cerciorarse en forma ocular de ciertos hechos o circunstancias, de reconocer la manera en que los servidores de una empresa aplican los procedimientos establecido. Esta técnica se aplica generalmente en todas las fases de la auditoria

**Rastreo:** Es el seguimiento y control de una operación, dentro de un proceso o de un proceso a otro, a fin de conocer y evaluar su ejecución.

**Comparación:** Es la determinación de la similitud o diferencias existentes en dos o más hechos u operaciones; mediante esta técnica se compara las operaciones realizadas por la entidad auditada, o los resultados de la auditoría con criterios normativos, técnicos y prácticas establecidas, mediante lo cual se puede evaluar y emitir un informe al respecto.

**Indagación.-** Consiste en obtener información verbal a través de averiguaciones y conversaciones. Las respuestas a muchas preguntas que se relacionan entre sí pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorio si todo fuese razonable y muy consistente.

**Encuesta:** Encuestas realizadas directamente o por correo, con el propósito de recibir de los funcionarios de la entidad auditada o de terceros, una información de un universo, mediante el uso de cuestionarios cuyos resultados deber ser posteriormente tabulados.

**Análisis:** Consiste en la separación y evaluación critica, objetiva y minuciosa de los elementos o partes que conforman una operación, actividad, transacción o proceso, con el propósito de establecer su propiedad y conformidad con criterios normativos y técnicos.

**Conciliación:** Consiste en hacer que concuerden dos conjuntos de datos relacionados,separados e independientes.

**Confirmación:** Comunicación independiente y por escrito, de parte de los funcionarios queparticipan o ejecutan las operaciones, y/o de fuente ajena a la entidadauditada, para

comprobar la autenticidad de los registros y documentos sujetos al examen, así como para determinar la exactitud o validez de una cifra, hecho u operación.

**Tabulación:** Consiste en agrupar resultados importantes obtenidos en área, segmentos o elementos examinados que permitan llegar a conclusiones.

**Comprobación:** Consiste en verificar la existencia, legalidad, autenticidad y legitimidad de las operaciones realizadas por una entidad, a través del examen de la documentación justificadora o de respaldo.

**Computación o cálculo:** Consiste en la verificación de la exactitud y corrección aritmética de una operación o resultado, presentados en informes, contratos, comprobantes y otros.

**Totalización:** Consiste en verificar la exactitud de los sub-totales y totales verticales y horizontales.

**Verificación:** Consiste en probar la veracidad o exactitud de un hecho o una cosa.

Las técnicas de auditoría le permite al auditor determinar de qué manera va a desarrollar la auditoría, mediante las herramientas y los métodos investigativos, con la finalidad de emitir un informe con una opinión profesional.

### **2.2.7 Marcas de Auditoría**

Las marcas de auditoría son aquellos símbolos convencionales que el auditor adopta y utiliza para identificar, clasificar y dejar constancia de las pruebas y técnicas que se aplicaron en el desarrollo de una auditoría. Son los símbolos que posteriormente permiten comprender y analizar con mayor facilidad una auditoría.



**Tabla 2:** Marcas de Auditoría

MARCA	CONCEPTO
✓	Verificación
Σ	Sumatoria
×	Valores no Registrados
Ψ	Comprobado y Verificado
↔	Confrontado con Documentación
≡	Calculo Correcto
T	Solicitud de Confirmación Enviada
±	Saldos Conciliados
≠	Diferencia Encontrada
H	Hallazgos
Δ	Valores Calculados
∞	No Reúne Requisitos
*	Deficiencia en los Procesos

**Fuente:** Contraloría General del Estado, Manual de Auditoría de Gestión  
**Elaborado por:** La Autora

Es recomendable utilizar el menor número de marcas de auditoría, con la finalidad de no confundirse en el empleo de las mismas y de acuerdo al juicio profesional del auditor. Se puede tomar como ejemplo las marcas descritas en el Manual de Auditoría de Gestión de la contraloría General del Estado que se determina en el gráfico N° 3.

### 2.2.8 Control Interno

En la opinión de (Escobar & Carvajal, 2013), el control interno “es el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una entidad para salvaguardar sus recursos, verificar la exactitud y la veracidad de la información financiera y administrativa, promover eficiencia en las operaciones”.

Según la (Matriz de Control Interno., 2003) determina los siguientes objetivos:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.

- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

El control interno está compuesto por cinco componentes que se encuentran relacionados entre sí, y se encargan de determinar una comparación de la ejecución de cada uno de los métodos y procedimientos, para la determinación de diferentes tareas.

### **2.2.9 Componentes del Control Interno**

Según (Mantilla, 2012)El control interno está compuesto por lo siguiente:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgo
- Actividades del control
- Información y comunicación
- Monitoreo

**Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente-sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.

**Valoración de riesgos:** La entidad debe ser consciente de los riesgos y enfrentarlos debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades. De manera que opere concertadamente. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar los riesgos relacionados.

**Actividades de control:** Se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad.

**Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.

**Monitoreo:** debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

Para la ejecución de una Auditoría de Gestión es necesario contar con personal capacitado y multidisciplinario, con gran experiencia en el campo de la auditoría, con la finalidad de que ayuden a la organización a cumplir sus objetivos y metas planteadas.

## **COSO II**

En 2004, se publicó el estándar “Enterprise Risk Management - Integrated Framework” (COSO II) Marco integrado de Gestión de Riesgos que amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos implicando necesariamente a todo el personal, incluidos los directores y administradores.

### **COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes:**

Ambiente de control: son los valores y filosofía de la organización, influye en la visión de los trabajadores ante los riesgos y las actividades de control de los mismos.

Establecimiento de objetivos: estratégicos, operativos, de información y de cumplimientos.

Identificación de eventos, que pueden tener impacto en el cumplimiento de objetivos.

Evaluación de Riesgos: identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos.

Respuesta a los riesgos: determinación de acciones frente a los riesgos.

Actividades de control: Políticas y procedimientos que aseguran que se llevan a cabo acciones contra los riesgos.

Información y comunicación: eficaz en contenido y tiempo, para permitir a los trabajadores cumplir con sus responsabilidades.

Supervisión: para realizar el seguimiento de las actividades.

## **COSO III**

En mayo de 2013 se ha publicado la tercera versión COSO III. Las novedades que introducirá este Marco Integrado de Gestión de Riesgos son:

Mejora de la agilidad de los sistemas de gestión de riesgos para adaptarse a los entornos

Mayor confianza en la eliminación de riesgos y consecución de objetivos

Mayor claridad en cuanto a la información y comunicación.(ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD, 2015)

### **2.2.10 Evaluación del Control Interno**

De acuerdo a la (Contraloría General del Estado, 2003)Se tiene cuatro herramientas para realizar la evaluación de control interno y son las siguientes:

**Cuestionarios de control:** La evaluación al sistema de control interno de una entidad, se basa en la aplicación de cuestionarios de control interno respaldados en respuestas que emitan los mismos, de acuerdo a los programas de auditoría a implementarse y a las características de acuerdo con su objetivo de la empresa y relacionados con el tipo de auditoría ya sea de gestión o financiera.

Consiste en diseñar cuestionarios a base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable, de las distintas áreas de la empresa bajo examen, en las entrevistas que expresamente se mantienen con este propósito.

Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en la estructura de control interno y que una respuesta negativa indique una debilidad y un aspecto no muy confiable; algunas preguntas probablemente no resulten aplicables, en ese caso, se utiliza las letras NA “no aplicable”.

**Flujograma:** Esta herramienta de auditoría permite evaluar a una organización en toda su estructura orgánica, y de las áreas relacionadas con la auditoría y su secuencia de flujos de procesos administrativos o financieros hasta la consecución de los mismos, con la finalidad de ayudar a cumplir con los objetivos y metas propuestas por la entidad.

**Cédulas Narrativas o descriptivas:** Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno que se está evaluando; estas explicaciones se refieren a funciones, procedimientos, registros, formularios, archivo, empleados y departamentos que intervienen en el sistema.

**Matrices:** Es una herramienta que sirve de consulta y de apoyo para la toma de decisiones relacionadas directamente con procedimientos de control interno, detallándose las normativa interna y externa a ser empleada, consultada y aplicada con el objetivo de minimizar errores en caso de dudas, como en la ejecución de operaciones y toma de decisiones para el cumplimiento del objetivo propuesto por la entidad.

### **2.2.11 Tipos de Riesgo**

En el manual de auditoría de gestión de la(Contraloría General del Estado, 2003) los tipos de riesgos los define como:

Los riesgos de auditoría establece al ejecutarse que: al ejecutarse la auditoría de gestión, no estará exenta de errores y omisiones importante que afecten los resultados del auditor expresado en su informe por lo tanto deberá planificarse la auditoria de modo tal que se presente expectativas. En este tipo de auditoría tendremos que tener en cuenta también los tres componentes de riesgo:

**Riesgo Inherente:** De que ocurran errores importantes generados por las características de la entidad u organismo

**Riesgo de Control:** De que el Sistema de Control Interno prevenga o corrija tales errores

**Riesgo de Detección:** De que los errores no identificados por los errores de Control Interno tampoco sean reconocidos por el auditor.

La ejecución de una auditoría corre el riesgo de no analizar todos los componentes y/o departamentos de la institución y toda la documentación fuente de una empresa, por lo que es recomendable que en los programas de auditoría se haga constar los aspectos más

relativos e importantes de las áreas de control interno, con la finalidad de disminuir los riesgos antes mencionados.

### **2.2.12 Evidencia de la auditoría**

De acuerdo a (Mora, 2008) Se denomina la evidencia de la auditoría como “una información que utiliza el auditor para determinar si la información cuantitativa o cualitativa que se está auditando, se presenta de acuerdo al criterio establecido”.

La evidencia de la auditoría se utiliza como la información que se utiliza para lograr los resultados confiables, para ello la evidencia debe ser:

#### **Suficiente**

Es suficiente la evidencia de la auditoría, cuando el alcance de las pruebas es adecuado, con las cuales se pueden demostrar los hechos que se están investigando.

#### **Competente**

Una evidencia puede ser competente si se mantiene relación con el alcance de la auditoría, y si es confiable y adecuada para el auditor.

#### **Pertinente**

La evidencia de la auditoría es pertinente, cuando la información está relacionada directamente con el objetivo de la auditoría.

### **2.2.13 Indicadores de Gestión**

De acuerdo a (Delia, 2011) los indicadores de gestión son:

Expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuan bien se está administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento de programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc. Para trabajar con los indicadores, debemos establecer todo un sistema que vaya desde la correcta aprehensión del hecho o características hasta la toma de decisiones acertadas para mantener; mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Las entidades necesitan medir el grado de satisfacción de los servicios proporcionados a sus clientes interno y externos, siendo necesaria la implementación de indicadores de gestión, que permitan medir este grado de satisfacción, cada institución puede diseñar sus propios indicadores de acuerdo a sus necesidades y al logro de los objetivos propuestos.

Los indicadores más conocidos y manejables son:

- ✓ **Eficiencia.-** Es aquel que mide el grado de cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por una entidad.
- ✓ **Eficacia.-** Mide el grado de utilización de los recursos que tiene una institución para alcanzar su objetivo planteado.
- ✓ **Economía.-** Permite medir el costo de los resultados obtenidos en el servicio prestado al cliente, con el menor costo posible.
- ✓ **Equidad.-** Mide el grado de atención a los usuarios en forma equitativa, es decir sin distinción de razas, clases sociales, género.
- ✓ **Ética.-** Permite medir el grado de aplicación de las buenas costumbres y valores sociales, en el desempeño de las funciones de un servidor o empleado, de acuerdo al código de ética, implementado por la entidad.
- ✓ **Ecología.-** Mide el grado de influencia de las personas en relación directa con el daño o el grado de desarrollo sustentable de la naturaleza en relación al hombre.

Los indicadores de gestión permiten al auditor determinar la eficiencia, eficacia, economía, equidad, ética y ecología, que se encarga de medir los resultados obtenidos mediante los respectivos estados financieros.

#### **2.2.14 Papeles de trabajo**

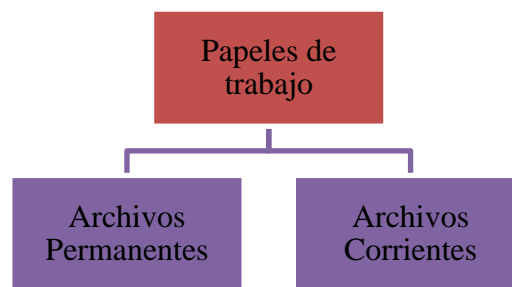
Según (Tamayo, 2001), manifiesta que “los papeles de trabajo son registros que mantienen el auditor de los procedimientos aplicados, pruebas desarrolladas, información obtenida y conclusiones pertinentes que se llegó en el trabajo”.

Ejemplos:

- Programas de Auditoría.
- Análisis.
- Los memorandos.
- Las cartas de confirmación.
- Resúmenes de documentos de la institución.
- Cédulas comentarios preparados por el auditor.

Estos papeles proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporara en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además apoyan la ejecución y supervisión de trabajo.

**Gráfico 3:**Tipos de papeles de trabajo



**Fuente:** (Tamayo Alonso2001)  
**Elaborado por:**La Autora

**Archivos permanentes:** Es el que contiene información de varios períodos de la auditoría, los cuales se sirven al auditor como respaldo de las auditorias.

**Archivos corrientes:** Se determina para examinar los periodos de la auditoría a realizar, utilizando como evidencia de las fases determinadas.

### **2.2.15 Informes de la Auditoría**

Según (Vásquez, 2005) los informes de auditoría pueden ser provisionales, preliminares o definitivos, los informes provisionales se utilizan especialmente para informar a la gerencia y/o a la dirección general de la auditoría. Los informes preliminares son



proyectos de informe que se suministra a la dirección general de la auditoría para ponerla al tanto de los acontecimientos de la auditoría. Los informes definitivos corresponden al informe completo o final de las labores de auditoría y debe ser presentado al gerente o director de la administración por el director general de la auditoría.

Según (Chilecont, 2012) se considera informe de Auditoría de gestión a la: “Opinión escrita y otras observaciones del Auditor Interno y de Gestión acerca del examen realizado a un proceso, proyecto o gestión específica, derivado de sus obligaciones contractuales como auditor interno”.

El informe de auditoría aporta soluciones a la organización con base en el resultado de la evaluación respectiva, y de los puntos de vista de alto sentido profesional y constructivo del auditor. La redacción del informe debe tomar en cuenta los siguientes aspectos a quien va dirigido, contenido estructural y amplitud. Enseguida se abordan más ampliamente este aspecto.

## **2.3 HIPÓTESIS**

### **2.3.1 Hipótesis General**

La Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014, permite evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Variable Independiente: Auditoría Gestión**

### **2.4.1 Variable Dependiente: Cumplimiento de Metas**

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de la investigación está relacionada directamente con el paradigma cuantitativo, ya que determina la situación en la que se encuentra la empresa mediante la información y los respectivos cálculos que se determinan en el desarrollo de la presente investigación.

De acuerdo a la opinión de Salinas (Salinas Coronado, 2010) la investigación cuantitativa es la que analiza diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados. Toda la información se obtiene a base de muestras de la población, y sus resultados son extra probables a toda la población con un determinado nivel de error y nivel de confianza.

El paradigma cualitativo promueve solución de los procesos, que se desarrollan en la empresa mediante la observación de campo y documental realizada para desarrollar el diagnóstico situacional de la empresa.

### **3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se deriva en investigación de campo e investigación documental o bibliográfica, los cuales se detallan a continuación:

#### **3.2.1 Investigación de campo**

Según (Martínez Castro, 2011) la investigación de campo debido a la relación que presenta de forma directa o indirectamente con la realidad de la empresa y sus acontecimientos o sucesos, se trabajara directamente o indirectamente con el personal administrativo y con los trabajadores de la empresa, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida por el hecho de estar relacionadas directamente con la empresa, el investigador se involucrara de manera directa con los objetivos planteados en el proyecto para proponer soluciones a la problemática existente y contribuir con el desarrollo de la investigación.

La investigación de campo es aquella que se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir en la empresa en donde se genera el problema y en dónde mediante la investigación se pretende dar solución directamente a los problemas.

### **3.2.2 Investigación bibliográfica o documental**

Según (Tamayo, 2009) la investigación documental es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes y otros.

De acuerdo al aporte de (Gomez, 2012), determina que “la investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado. También se conoce como investigación basada en fuentes secundarias”.

Para determinar la investigación es necesario que se utilice fuentes bibliográficas o documentales como libros, revistas, que se utilizan de soporte al tema investigativo, con la finalidad de dar solución a tema investigativo.

La investigación bibliográfica o documental parte de describir situaciones y eventos buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Se aplicará este tipo de investigación para conocer cómo sucedieron los eventos encontrados dentro de la auditoría de gestión.

### **3.2.3 Investigación Descriptiva**

Según(Cañizalez, 2011) La investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, describe los datos y características de la población o fenómeno en estudio. La Investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, porque, cuándo y cómo .Aunque la descripción de datos es real, precisa y sistemática, la investigación no puede describir lo que provocó una situación.

La investigación descriptiva se utiliza para describir los procesos de la entidad, con la finalidad de conocer cómo se realizan las operaciones para identificar los factores claves de éxito que deberán aplicarse para la consecución de los objetivos de la Cooperativa.

#### **3.2.4 Investigación Explicativa**

Según (Garza, 2007) “La investigación explicativa tiene carácter predictivo cuando se propone pronosticar la realización de ciertos efectos. Tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los efectos”.

Esta investigación es explicativa porque determina hallazgos de auditoría, en los cuales se explican las causas y efectos de los mismos.

### **3.3 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **3.3.1 Métodos**

##### **3.3.1.1 Método Inductivo**

Según (Cegarra, 2012), el método inductivo se basa “en enunciados singulares, tales como descripciones de los resultados de observaciones o experiencias para plantear enunciados universales, pero basta de uno hechos concretos se puede llegar a establecer una teoría general, sería como admitir que no puede darse hechos distintos”

El método inductivo permite conocer las leyes, que están relacionadas directamente con el tema de investigación que se pretende dar solución a los objetivos planteados en el desarrollo de la tesis.

##### **3.3.1.2 Método Deductivo**

Según(Bernal, 2006), considera en su libro que el “método de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares, el método se inicia con el análisis de los postulados, leyes, principios para la aplicación a soluciones o hechos particulares”

El método deductivo en la investigación se utiliza para descubrir todo lo que interviene, con la finalidad de aplicar los principios que intercede en el trabajo que se está desarrollando, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora.

#### **3.3.1.2 Método Analítico**

De acuerdo a (Bernal Torres , 2006) “El método es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio separado cada una de las partes del todo para estudiarla en forma individual”.

Según (Descartes, 2009) “El método analítico toma por punto de partida el conocimiento buscando, y retrocede, suponiendo ordenes de dependencia en los que ese conocimiento está incluido, hasta lograr la conexión con cadenas deductivas que son ya conocidas y evidentes”.

El método analítico se utiliza en la investigación, para analizar cada una de las variables que se está investigando con la finalidad de evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales en el cumplimiento de las metas establecidas por la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora.

#### **3.3.1.2 Método Sintético**

Según (Bernal Torres , 2006) “El método consiste en integrar los componentes dispersos de un objeto de estudio, para estudiarlos en sus totalidad”.

El método se encarga de estudiar los hechos en forma individual, y se utiliza en la aplicación de la auditoría de gestión, a cada uno de los objetivos planteados durante la investigación, con la finalidad de reducir los riesgos que se presentan en la cooperativa

### **3.3.1 Técnicas e Instrumentos**

#### **3.3.1.1 Técnicas**

##### **Encuesta**

Mediante la opinión de (Balcells, 2008), determina que una técnica de investigación es la encuesta “técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado”.

La encuesta es una técnica que se aplica mediante cuestionario escrito a todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, que está involucrado directamente con el tema investigativo, para evaluar el Sistema de Control Interno.

##### **Observación**

Según (Garza, 2007) “La técnica de observación es utilizada por diferentes disciplinas empíricas que la han perfeccionado y adaptado según las particularidades del fenómeno que se somete a estudio”

En la investigación que se está desarrollando se utiliza la técnica de observación, ya que permite observar las actividades que se desarrollan para alcanzar los objetivos, con el único propósito de mejorar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora.

##### **Entrevista**

De acuerdo a (Yuni & Urbano, 2006) La entrevista “se utiliza para indagar a un número relativamente escaso de sujetos, pero sobre un rango más limitado de cuestiones que son exploradas con profundidad”

La técnica de la entrevista es la que se encarga de indagar directamente con el gerente, con la finalidad de conocer el problema investigativo, y obtener toda la información con la que permite al investigador dar soluciones posibles, al evaluar la correcta utilización de los recursos institucionales con el cumplimiento de las metas establecidas.

### **3.3.1.2 Instrumentos**

#### **Cuestionario**

De acuerdo a (Galanm, 2009), define a cuestionario como “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos”.

Se utiliza este instrumento investigativo en la evaluación del control interno, ya que permite desarrollar una serie de interrogantes, con el único propósito de obtener la información pertinente del lugar específico en donde se generó el problema.

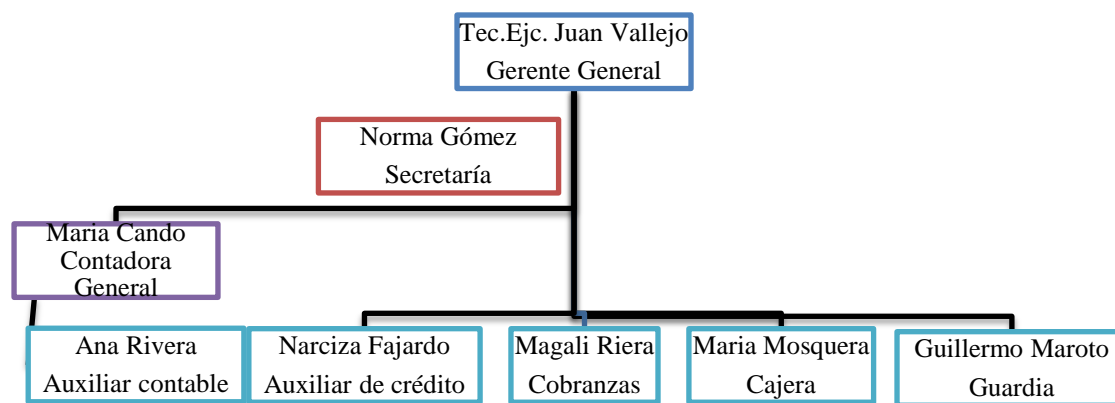
## **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **3.4.1 Población**

Según (Fidias, 2007) “La población u objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con característica comunes para las cuales serán extensiva las conclusiones de la investigación”.

La población está constituida por el personal de CACPEA, para este tema de tesis se aplicará las evaluaciones a la totalidad de la población, a continuación se presenta el organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora donde laboran 8 funcionarios.

**Gráfico 4:** Organigrama de Cooperativa



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa  
Elaborado por: La Autora



## CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

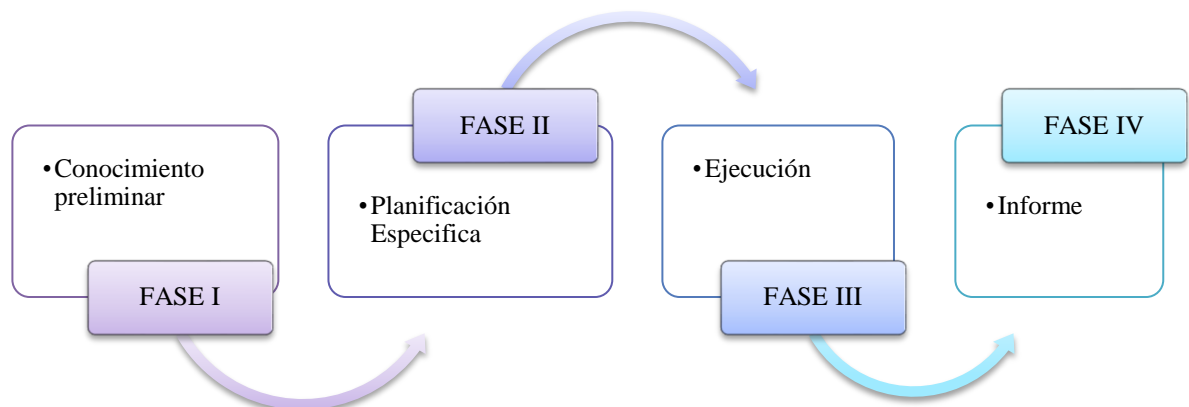
### 4.1. TITULO

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

### 4.2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 4.2.1. Fases de la auditoria de gestión

**Gráfico 5:** Fases de la Auditoria de Gestión



**Elaborado por:** La Autora

### **4.3. OBJETIVO**


#### **4.3.1. Objetivo General**


- ▶ Desarrollar una Auditoría de Gestión que contribuya a detectar los nudos críticos de los procesos administrativos y financieros y el cumplimiento de los objetivos institucionales.



#### **4.3.2. Objetivos Específicos**

- ▶ Realizar un diagnóstico general de la institución con la finalidad de determinar los componentes que serán auditados.
- ▶ Verificar el manejo eficiente de los recursos que permitan medir el grado de cumplimiento de objetivos y metas.
- ▶ Comunicar los resultados obtenidos mediante el informe de la ejecución de la Auditoría de Gestión.

### 4.3.3. Fase I Conocimiento Preliminar

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>PCP</b> <b>1/1</b>		
<b>Objetivo:</b> Obtener información general de la entidad para la determinación de los componentes que serán auditados.				
No.	Procedimientos	P/T	Responsable	Fecha
1	Elaborar Contrato de auditoría.	<b>CA</b>	<b>MG</b>	24/06/2015
2	Emitir de la notificación del inicio de trabajo.	<b>NT</b>	<b>MG</b>	24/26/2015
3	Realizar de la visita e entrevista preliminar de la entidad.	<b>VEP</b>	<b>MG</b>	26/06/2015
4	Solicitar la información general de la Cooperativa.	<b>IGC</b>	<b>MG</b>	26/06/2015
5	Evaluar de la estructura del control interno mediante el informe Coso I.	<b>EECI</b>	<b>MG</b>	26/06/2015
6	Realizar el FODA y la determinación de los componentes a ser auditados.	<b>FODA</b>	<b>MG</b>	03/07/2015
7	Elaborar de indicadores	<b>EI</b>	<b>MG</b>	06/07/2015
8	Emitir del informe de conocimiento preliminar.	<b>ICP</b>	<b>MG</b>	10/07/2015
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>12/06/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	CA 1/3
<b>CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS</b>		
<b>AUDITORIA DE GESTIÓN</b>		
<p>Entre los suscritos Sr. Juan Vallejo Díaz en calidad de representante legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora Ltda., por una parte quien en adelante se denominará el Contratante; y por la otra parte María Guevara en su calidad de Auditora, con domicilio en la ciudad del Tena, quien en adelante se denominará El Contratista Independiente; hemos celebrado el contrato de prestación de servicios profesionales de Auditoría que se rige por las siguientes cláusulas:</p>		
<p><b>PRIMERA.- OBJETO:</b> El Contratista Independiente se obliga a cumplir la labor de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora período 2014, de acuerdo a lo establecido por la ley y en un todo de conformidad con la propuesta que presentó el Contratante.</p>		
<p><b>SEGUNDA.- DURACION:</b> El presente contrato tendrá una vigencia de un año comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, entendiéndose que el período sobre el cual se ejercerá el trabajo es el año calendario. <b>PARAGRAFO:</b> No obstante lo anterior, El Contratista Independiente continuará ejerciendo las labores sin solución de continuidad hasta tanto no sea expresamente notificado de la intención del Contratante de dar por terminado el contrato y en todo caso de conformidad con lo estipulado en la Cláusula Sexta de este documento.</p>		
<p><b>TERCERO.- OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:</b> Además de las obligaciones generales derivadas del presente Contrato, el Contratante se compromete a:</p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>12/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	CA 2/3
<p>a) Prestarle toda la colaboración que solicite el Contratista Independiente facilitándole todos los documentos o informes que éste requiera para el correcto cumplimiento de sus funciones; b) A correr con todos los gastos que se ocasionen con motivo del desarrollo de este contrato, tales como correo, fotocopias, gastos de viaje fuera de la ciudad donde fue contratado el servicio, llamadas telefónicas locales, larga distancia, celular, etc. c) En caso de documentos que deban ser revisado y/o certificados por el Contratista Independiente para su posterior presentación a entidades oficiales o particulares, el Contratista se obliga a entregar dichos documentos al Contratista Independiente con no menos 5 días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento para su presentación.</p>		
<p><b>CUARTA.- LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO:</b> El servicio contratado por el Contratante se prestará en la ciudad de Tena y se extenderá a otros lugares cuando por razón del servicio contratado se presenten circunstancias que así lo requieran.</p>		
<p><b>QUINTA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:</b> Para todos los efectos las partes acuerdan que sea el domicilio contractual en la ciudad del Tena.</p>		
<p><b>SEXTA.- TERMINACION DEL CONTRATO:</b> Sin perjuicio de lo dispuesto en la Cláusula Segunda de este documento, el Contratante podrá dar por terminado este contrato en forma unilateral sujetándose a las siguientes previsiones: a) Antes del cumplimiento del plazo inicial de 1 año pactado, en cualquier momento; b) En el caso del parágrafo de la Cláusula Segunda, el aviso de terminación del contrato debe ser dado al Contratista Independiente con no menos de treinta días calendario de anticipación a la fecha efectiva de dicha terminación.</p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>12/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	CA 3/3

**SEPTIMA.- DOTACIONES Y RECURSOS:** El Contratante facilitará a su costa al Contratista Independiente el espacio físico, así como los elementos necesarios requeridos para el desempeño de su labor, tales como equipo de cálculo, computación, mesas, sillas, etc.



**OCTAVA.- AUTONOMIA DEL CONTRATISTA INDEPENDIENTE:** En desarrollo del presente contrato de prestación de servicios profesionales, el Contratista Independiente actúa como tal, realizando la labor encomendada con libertad y autonomía técnica y directiva.

Palora, 24 de Junio del 2015

SR. JUAN VALLEJO  
CONTRATANTE

SRTA. MARÍA GUEVARA  
CONTRATADO

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>NT</b> <b>1/1</b>						
<p><b>NOTIFICACIÓN DE TRABAJO</b></p> <p>Palora, 24 de Junio del 2015</p> <p>Señor Vallejo Díaz Juan Alfonso</p> <p><b>GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA</b></p> <p>Presente</p> <p>De nuestras consideraciones:</p> <p>Por medio de la presente me dirijo a su autoridad para informarle que se inicia la Auditoria de Gestión durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, actividad que se cumple en base a lo dispuesto en la orden de trabajo No. 001.</p> <p>Particular que elevo a su conocimiento, para que se digne comunicar a los departamentos respectivos, con el fin que brinden la información y colaboración necesaria, a objeto de cumplir con los objetivos propuestos.</p> <p>Atentamente;</p> <p>Dr. Patricio Robalino</p> <p><b>JEFE DE EQUIPO</b></p>								
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="264 1657 660 1709"></td> <td data-bbox="662 1657 1062 1709">Elaborado por: <b>MG</b></td> <td data-bbox="1064 1657 1410 1709">Fecha: <b>24/06/2015</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="264 1711 660 1760"></td> <td data-bbox="662 1711 1062 1760">Supervisado por: <b>PR</b></td> <td data-bbox="1064 1711 1410 1760">Fecha: <b>20/09/2015</b></td> </tr> </table>			Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>						
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>						
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>VEP</b> <b>1/4</b>						
<p><b>VISITA PRELIMINAR</b></p> <p><b>CÉDULA NARRATIVA</b></p>								

**Responsable:** Sr. Juan Vallejo

**Fecha:** 24/06/2015

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, se encuentra ubicada en la ciudad de Palora provincia de Morona Santiago, entre las calles Av.Cumandad s/n y Carlos Alzamora, un edificio de dos plantas de color blanco con negro, en la primera planta se encuentra el área de cajas donde atienden tres señoritas que cumplen con el perfil profesional correspondiente, la segunda planta se encuentran las áreas de secretaria, Gerencia General, Contaduría y Cobranzas.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>VEP</b> <b>2/4</b>
---	---	--------------------------

#### **ENTREVISTA PRELIMINAR**

**Objetivo:**

**Conocer a la entidad desde el punto de vista del representante legal.**

**Responsable de la información:** Sr. Juan Vallejo

- 1. ¿Cuándo se creó la Cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Palora?**



La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora (CACPE PALORA), se formó en la mencionada ciudad, perteneciente a la Provincia de Morona Santiago, con la conformación de veinticuatro líderes. Esta Institución Financiera está legalmente constituida desde el 16 de febrero de 1983.

## 2. ¿Cuál es la actividad registrada en os organismos de control?

Es una entidad registrada como Cooperativa de Ahorro y Crédito, en los organismos de control como:


- Servicio de Rentas Internas
- Superintendencia de economía popular solidaria
- Instituto Ecuatoriana de Seguridad Social
- Ministerio de trabajo, entre los principales.

## 3. ¿Cuáles son los productos financieros que oferta la Cooperativa?

Dentro de los productos financieros que oferta tenemos los siguientes:

- Depósitos a la vista

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

 <p>María Guevara Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p>	<p><b>VEP</b> <b>3/4</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos a plazo fijo</li> <li>• Microcrédito</li> <li>• Crédito de consumo</li> <li>• Mi primer ahorro</li> <li>• Ahorro Futuro</li> <li>• Multipagos</li> <li>• Tarjeta de debito</li> </ul> <p><b>4. ¿Cuenta con una planificación estratégica?</b></p> <p>Si, contamos con una planificación estratégica que fue desarrollado por la Gerencia con la</p>		

finalidad alcanzar el crecimiento de la Cooperativa, incluye la misión, visión y objetivos institucionales.


**5. ¿La planificación estratégica ha sido socializada a los funcionarios de la entidad?**

Si, se ha socializado la planificación estratégica a los funcionarios que laboran en la entidad, en el proceso de inducción al trabajo, solo en este punto se ha realizado de manera obligatoria.

**6. ¿Cuánto personal labora en la entidad?**

Laboran en la entidad dieciocho funcionarios en toda la cooperativa, en la matriz Palora trabajan ocho personas la diferencia laboran en tres sucursales diferentes.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>VEP 4/4</b>
---	---	--------------------

**7. ¿Se cuenta con un organigrama estructural y funcional de le Cooperativa?**

Si, contamos con una estructura organizacional donde se registran a los diferentes funcionarios de la entidad.

**8. ¿Posee un reglamento interno que regule las actividades del Talento Humano?**

Como marca la normativa aplicable al talento humano se procedió a realizar el reglamento interno de trabajo y por ende fue aprobado por el Ministerio de Trabajo, se emplea como una herramienta para mantener el control de los funcionarios.

**9. ¿Se han fijado metas para direccionar las actividades de la entidad?**

Si, están incluidas en el Plan Operativa Anual, que fue desarrollado para el año 2014.

**10. ¿Se han aplicado evaluaciones al desempeño de los recursos empresariales?**


En realidad no se han aplicado evaluaciones formales, solo se conoce el cumplimiento de las

metas mensuales, insumo necesario para el pago de comisiones a los Asesores de crédito.

**11. ¿Usted considera que una auditoría de gestión funcionaria como una herramienta de gestión?**

Sí, me permitirá conocer las causas de los incumplimientos y como estos han afectado en el crecimiento de la Cooperativa y como se podría mejorar la futura gestión.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IGC</b> <b>1/2</b>
<p>Palora, 28 de Junio del 2014</p> <p>Señor Vallejo Díaz Juan Alfonso</p> <p><b>GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA</b></p> <p>Presente</p> <p>De nuestras consideraciones:</p> <p>Por medio de la presente, es solicitarle de manera muy comedida me facilite la información general de la Cooperativa con la finalidad de poder estudiarla para determinar los componentes que serán objeto de las siguientes fases.</p> <p>A continuación detallo la información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Registro único de contribuyentes</li><li>• Planificación estratégica</li><li>• Plan Operativa Anual</li><li>• Organigrama estructural</li><li>• Nómina del personal</li><li>• Reglamento interno de trabajo</li><li>• Reglamento para la colocación de créditos y recuperación de cartera vencida.</li><li>• Acceso a los expedientes del personal, colocación de créditos y recuperación de cartera vendida.</li></ul> <p>Por la atención dada a la presente le anticipo mi agradecimiento.</p> <p>Atentamente;</p>		

Dr. Patricio Robalino  
**JEFE DE EQUIPO**

Elaborado por: **MG**

Fecha: **26/06/2015**

Supervisado por: **PR**

Fecha: **20/09/2015**



Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

**IGC**  
**2/2**

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES**  
**SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1490005737001  
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA  
NOMBRE COMERCIAL: CACPE PALORA  
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS  
REPRESENTANTE LEGAL: VALLEJO DIAZ JUAN ALFONSO  
CONTADOR: CANDO PICHUCHO MARIA MAGDALENA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 16/02/1983 FEC. CONSTITUCION: 16/02/1983  
FEC. INSCRIPCION: 12/10/1995 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 13/06/2014

**ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:**

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

**DOMICILIO TRIBUTARIO:**

Provincia: MORONA SANTIAGO Cantón: PALORA Parroquia: PALORA (METZERA) Barrio: CUMANDA Calle: AV. CUMANDA Número: S/N Intersección: CARLOS ALZAMORA Oficina: PB Referencia ubicación: A DOS CUADRAS DEL COLISEO DE PALORA Telefono Trabajo: 032312216 Telefono Trabajo: 032312150 Telefono Trabajo: 032312441 Email: cacpepalora@hotmail.com Fax: 032312216

**DOMICILIO ESPECIAL:**

**OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:**

- \* ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- \* ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- \* ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- \* DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- \* DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- \* DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 004  
JURISDICCION: \ REGIONAL DEL AUSTRO \ MORONA SANTIAGO

ABIERTOS: 4  
CERRADOS: 0

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE




SERVICIO DE RENTAS INTERNAS


Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).


Usuario: JCVMI110214 Lugar de emisión: TENA/AV. 15 DE NOVIEMBRE Fecha y hora: 13/06/2014 12:07:19


Página 1 de 3

**SRI.gob.ec**

		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: 26/06/2015			
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: 20/09/2015			
		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					
		<b>EECI</b> <b>1/7</b>					
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>							
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta obligatorios para los por parte de los integrantes de la entidad?	1	✓			1	
2	¿Han sido socializados dichos valores a través de un documento como: un manual, un instructivo o un memorando?	1	✓			1	
3	¿Se han aplicado acciones disciplinarias a los colaboradores por su comportamiento erróneo?	1	✓			1	
4	¿Se abstienen los directivos y funcionarios no influyen en el proceso de reclutamiento y selección del personal?	1	✓			1	
5	¿Se ha definido unos procesos de reclutamiento, selección inducción del Talento Humano?	1	✓			1	
6	¿Cuentan con un reglamento interno de trabajo?	1	✓			1	
7	¿Se ha actualizado el reglamento interno?	1	✓			1	
8	¿Poseen un Existe un Manual de Funciones?	1		✓		0	Las funcione están en lo contratos. D1
9	¿Existe un organigrama de la entidad?	1	✓			1	
10	¿Ha sido actualizado a la realidad de la entidad el organigrama?	1		✓		0	No ha unresponsable de actualización. D2
11	¿Los principales delegan la autoridad correctamente la autoridad a cada área?	1	✓			1	
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: 26/06/2015			
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: 20/09/2015			

		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					EECI 2/7												
12	¿Están claramente definidos los cargos de los empleados?	1	✓			1													
13	¿La administración monitorea el cumplimiento de los objetivos y la normativa aplicable?	1		✓		0	No diseñado mecanismo de monitoreo D3												
14	¿Se efectúan procesos de inducción a nuevos empleados?	1	✓			1													
15	¿Se cuentan con políticas de incentivos y motivación al personal?	1	✓			1													
16	¿Se ha establecido la jornada laboral de trabajo?	1	✓			1													
17	¿Se cuenta con una planificación de vacaciones del personal?	1		✓		0	No hay plan de vacaciones D4												
18	¿Se ha planificado capacitaciones al Talento Humano?	1		✓		0	No se tiene plan de capacitación D5												
		18				13													
<table><tr><td>Nivel de confianza</td><td>(CT/PT) * 100</td></tr><tr><td>Nivel de confianza</td><td>(13/18) * 100</td></tr><tr><td>Nivel de confianza</td><td>72,22%</td></tr><tr><td>Nivel de riesgos</td><td>100% - NC</td></tr><tr><td>Nivel de riesgos</td><td>100% -72,22%</td></tr><tr><td>Nivel de riesgos</td><td>27,78%</td></tr></table>								Nivel de confianza	(CT/PT) * 100	Nivel de confianza	(13/18) * 100	Nivel de confianza	72,22%	Nivel de riesgos	100% - NC	Nivel de riesgos	100% -72,22%	Nivel de riesgos	27,78%
Nivel de confianza	(CT/PT) * 100																		
Nivel de confianza	(13/18) * 100																		
Nivel de confianza	72,22%																		
Nivel de riesgos	100% - NC																		
Nivel de riesgos	100% -72,22%																		
Nivel de riesgos	27,78%																		
<b>Interpretación:</b> El ambiente de control es moderado existen problemas que identifican la falta de planificación que apoye al desarrollo de la gestión, con un nivel de confianza del 72.22% moderado.																			
		Elaborado por: <b>MG</b>			Fecha: 26/06/2015														
		Supervisado por: <b>PR</b>			Fecha: 20/09/2015														

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>EECI</b> <b>3/7</b>					
<b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>							
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
1	¿Se ha elaborado un plan estratégico?	1	✓			1	
2	¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos estratégicos y operativos de la entidad?	1	✓			1	
3	¿Se ha elaborado un plan operativo anual?	1	✓			1	
4	¿Se ha realizado un estudio de mercado y de determinación de satisfacción de clientes?	1		✓		0	No se realizó estudios mercado. D7
5	¿Se encuentra la entidad regulada por la Superintendencia de economía popular y solidaria?	1	✓			1	
6	¿El Comité de Crédito está integrado por personas con formación académica relacionada a las actividades de control financiero?	1		✓		0	No se cuenta con personal profesional acorde al cargo. D8
7	¿Los riesgos y las oportunidades relacionadas con los cambios son dirigidos por los niveles más altos de la organización?	1		✓		0	No se ha estudiado riesgos. A1
8	¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar a las oportunidades de cambio?	1		✓		0	No se evaluó las condiciones del mercado. A2
9	¿Se han previsto mecanismos para acceder a nuevos sistemas de información?	1		✓		0	No se cuenta con información actual. A3
10	¿Se han adoptado acciones para reducir o eliminar la resistencia al cambio por parte de los empleados?	1		✓		0	No hay una correcta administración del TTHH. A4
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>26/06/2015</b>			
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>			

		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.						EECI 4/7	
11	¿Se ha designado un comité de crédito?	1	✓			1			
12	¿La entidad cuenta con un manual de crédito?	1	✓			1			
		12				6			



Nivel de confianza	(CT/PT) * 100
Nivel de confianza	(6/12) * 100
Nivel de confianza	50,00%
Nivel de riesgos	100% - NC
Nivel de riesgos	100% - 50,00%
Nivel de riesgos	50,00%


**Interpretación:**

Desde la administración no se ha evaluado los riesgos y como estos pueden afectar a la entidad; por ende tienen un nivel de confianza del 50% bajo y un riesgo del 50%.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 26/06/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015



	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.						<b>EECI</b> <b>5/7</b>												
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>																			
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación												
1	¿Se conserva la documentación de la Cooperativa por tiempo exigido por la Ley? (al seis años)	1	✓			1													
2	¿Dispone la entidad de los medios necesarios y espacio físico para el archivo?	1	✓			1													
3	¿Existen reglas claras para la realización de las actividades de la Cooperativa?	1	✓			1													
4	¿El plan operativo anual está vinculado a las actividades de la entidad?	1	✓			1													
5	¿Existe una comisión técnica que evalúe las opciones de inversión?	1	✓			1													
6	¿Se cuentan con flujo gramas que presenten las diferentes actividades de la Cooperativa?	1	✓			1													
7	¿Se ha evaluado el cumplimiento de las actividades?	1		✓		0	No se aplican evaluaciones D9												
8	¿Se realiza un seguimiento a procesos seleccionados?	1		✓		0	No hay procesos de seguimiento. D10												
		8				6													
<table border="1"> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>(CT/PT) * 100</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>(6/8) * 100</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>75,00%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>100% - NC</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>100% - 75,00%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>25,00%</td> </tr> </table>		Nivel de confianza	(CT/PT) * 100	Nivel de confianza	(6/8) * 100	Nivel de confianza	75,00%	Nivel de riesgos	100% - NC	Nivel de riesgos	100% - 75,00%	Nivel de riesgos	25,00%	<b>Interpretación:</b>  No se han planificado evaluaciones que permitan monitorear las actividades, con un nivel de confianza del 75% y un					
Nivel de confianza	(CT/PT) * 100																		
Nivel de confianza	(6/8) * 100																		
Nivel de confianza	75,00%																		
Nivel de riesgos	100% - NC																		
Nivel de riesgos	100% - 75,00%																		
Nivel de riesgos	25,00%																		
<table border="1"> <tr> <td>Elaborado por: <b>MG</b></td> <td>Fecha: <b>26/06/2015</b></td> </tr> <tr> <td>Supervisado por: <b>PR</b></td> <td>Fecha: <b>20/09/2015</b></td> </tr> </table>		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>26/06/2015</b>	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>														
Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>26/06/2015</b>																		
Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>																		
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de						<b>EECI</b> <b>5/7</b>												

		diciembre del 2014.																	
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>																			
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación												
1	¿Se cuenta con un sistema de información confiable?	1	✓			1													
2	¿Se cuenta con un buzón de reclamos y quejas de los socios?	1	✓			1													
3	¿Son resueltas las divergencias con los clientes internos y externos?	1	✓			1													
4	¿Se entrega información oportuna y confiable para la toma de decisiones?	1	✓			1													
5	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos de los clientes y de las soluciones?	1		✓		0	No se cuenta con un buzón de quejas y reclamos D11												
6	¿Existe un sistema de información computarizado?	1	✓			1													
7	¿Se identifica a los responsable de la información de cada área?	1	✓			1													
		7				6													
<table border="1"> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>(CT/PT) * 100</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>(6/7) * 100</td> </tr> <tr> <td>Nivel de confianza</td> <td>85,71%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>100% - NC</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>100% - 85,71%</td> </tr> <tr> <td>Nivel de riesgos</td> <td>14,29%</td> </tr> </table>								Nivel de confianza	(CT/PT) * 100	Nivel de confianza	(6/7) * 100	Nivel de confianza	85,71%	Nivel de riesgos	100% - NC	Nivel de riesgos	100% - 85,71%	Nivel de riesgos	14,29%
Nivel de confianza	(CT/PT) * 100																		
Nivel de confianza	(6/7) * 100																		
Nivel de confianza	85,71%																		
Nivel de riesgos	100% - NC																		
Nivel de riesgos	100% - 85,71%																		
Nivel de riesgos	14,29%																		
<b>Interpretación:</b> No se cuenta con un buzón de quejas y reclamos por lo que se presentan un nivel de confianza alta del 85.71% y riesgo de 14.29% bajo.																			
		Elaborado por: <b>MG</b>			Fecha: 26/06/2015														
		Supervisado por: <b>PR</b>			Fecha: 20/09/2015														
		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					<b>EECI</b>  <b>6/7</b>												
<b>SEGUIMIENTOS</b>																			
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación												


1	¿Existe una unidad de auditoría interna?	1		✓		0	No tiene una Unidad de Auditoría Interna. D12
2	¿Se aplican auditoría periódica a la Cooperativa?	1		✓		0	No se ha contratado este tipo de procesos D13
3	¿Se realizan evaluaciones periódicas?	1	✓			1	
4	¿Se han aplicado las recomendaciones emitidas en las evaluaciones o exámenes al sistema?	1	✓			1	
5	¿El Consejo de Administración, discute y autoriza los informes de la Gerencia?	1	✓			1	
		5				3	

Nivel de confianza	(CT/PT) * 100
Nivel de confianza	(3/5) * 100
Nivel de confianza	60,00%
Nivel de riesgos	100% - NC
Nivel de riesgos	100% -60,00%
Nivel de riesgos	40,00%

#### Interpretación:


No existe un organismo que se encargue de vigilar el cumplimiento de la planificación y normativa aplicable a la entidad; por lo que presenta un nivel de confianza del 60% y riesgo moderado del 40%.


	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>26/06/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>


 <p><b>María Guevara</b> Auditora</p>	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>EECI</b> <b>7/7</b>	
<b>NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO DE LA ESTRUCTURA</b>			
<b>No.</b>	<b>Componentes Informe COSO I</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Nivel de riesgo</b>

1	Ambiente de control	72.22%	27.78%	
2	Evaluación del riesgo	50.00%	50.00%	
3	Actividades de control	75.00%	25.00%	
4	Información y comunicación	85.71%	14.29%	
5	Seguimiento	60.00%	40.0%	
<b>Promedio</b>		<b>68.59%</b>	<b>31.41%</b>	
<p><b>Interpretación:</b></p> <p>Se ha evaluado la estructura de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, en base al informe COSO I, se determinan un nivel de confianza del 68.59% moderada y un riesgo moderado del 31.41%, las principales falencias se dan por la mala comunicación, evaluaciones periódicas, y normativa para regular su funcionamiento.</p>				
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>26/06/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	



<div><div><div></div><div></div><div></div></div><div>María Guevara</div><div>Auditora</div></div>		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.										FODA 1/3											
MATRIZ FODA												Fortalezas	Constituido legalmente ante los organismos de control.	Infraestructura adecuada para la realización de las actividades.	Posee la normativa que regule sus actividades.	Liquidez para cubrir con las operaciones de la entidad.	Cuentan con flujo gramas de las actividades principales de la entidad.	Debilidades	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.	Alto porcentaje de cartera vencida.	Ausencia de una planificación de evaluaciones periódicas.	Poseen un archivo desorganizado que dificulta el encontrar documentos.	Incumplimiento de la normativa general y creada por la Cooperativa.
Oportunidades																		Componentes: Analizado la información se ha determinado los siguientes componentes: Talento Humano Créditos Recuperación de cartera Vencida.					
Talento humano con la formación profesional en el mercado.																							
Apoyo de los GAD para la realización de proyectos productivos.																							
Alianzas estratégicas con diferentes entidades del mercado.																							
Acceso a nuevos mercados nacionales.																							
Crecimiento del mercado comercial a nivel internacional.																							
Amenazas												Se ha determinado que se cuenta con información, normativa y procesos, aunque se reporta que han existido incumpliendo que afecto el desarrollo de las funciones y por ende no se alcanzaron las metas prevista por la administración.											
Organismos de control que aplican controles sorpresivos.																							
Cambios en las legislaciones generales del país.																							
Creación de varias entidades financieras.																							
Desarrollo de nuevos productos financieros por la competencia.																							
La ubicación geográfica donde existen cambios climáticos.																							
						Elaborado por: MG						Fecha: 03/07/2015											
						Supervisado por: PR						Fecha: 20/09/2015											

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>FODA</b> <b>2/3</b>		
<b>Factores Internos</b>				
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Peso</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación Ponderada</b>
<b>Fortalezas</b>				
1	Constituido legalmente ante los organismos de control.	0.10	4	0.40
2	Infraestructura adecuada para la realización de las actividades.	0.08	3	0.24
3	Posee la normativa que regule sus actividades.	0.10	3.5	0.35
4	Liquidez para cubrir con las operaciones de la entidad.	0.10	3.5	0.35
5	Cuentan con flujo gramas de las actividades principales de la entidad.	0.10	3	0.30
<b>Debilidades</b>				
1	Incumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos.	0.12	2.5	0.30
2	Alto porcentaje de cartera vencida.	0.12	2.5	0.30
3	Ausencia de una planificación de evaluaciones periódicas.	0.10	2	0.20
4	Poseen un archivo desorganizado que dificulta el encontrar documentos.	0.08	2	0.16
5	Incumplimiento de la normativa general y creada por la Cooperativa.	0.10	2.5	0.25
<b>Promedio</b>		<b>1.00</b>		<b>2.85</b>
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>03/07/2015</b>
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>FODA</b> <b>3/3</b>
---	---	---------------------------

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG</b> <b>1/2</b>
---	---	-------------------------

Factores Externos				
No.	Descripción	Peso	Calificación	Calificación Ponderada
<b>Oportunidades</b>				
1	Talento humano con la formación profesional en el mercado.	0.10	3.00	0.30
2	Apoyo de los GAD para la realización de proyectos productivos.	0.10	3.50	0.35
3	Alianzas estratégicas con diferentes entidades del mercado.	0.10	3.00	0.30
4	Acceso a nuevos mercados nacionales.	0.10	3.00	0.30
5	Crecimiento del mercado comercial a nivel internacional.	0.08	2.50	0.20
<b>Amenazas</b>				
1	Organismos de control que aplican controles sorpresivos.	0.12	2.50	0.30
2	Cambios en las legislaciones generales del país.	0.12	2.50	0.30
3	Creación de varias entidades financieras.	0.10	2.00	0.20
4	Desarrollo de nuevos productos financieros por la competencia.	0.10	2.50	0.25
5	La ubicación geográfica donde existen cambios climáticos.	0.08	2.00	0.16
<b>Promedio</b>		<b>1.00</b>		<b>2.66</b>
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>03/07/2015</b>
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> Auditoría de Gestión y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG 1/2</b>
 María Guevara Auditora	<b>INDICADORES DE EFICACIA</b> Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014. Unidad de medida: Dólar	<b>IG 2/2</b>
<b>INDICADORES DE ECONOMÍA</b>		
<p>Indicador: Total de dólares colocados como microcréditos del período 2014.          Estándar: 1'211413.88 dólares          Período: Anual          Unidad de medida: Dólar</p> <p>Indicador: Total de dólares colocados como créditos de vivienda del período 2014.          Estándar: 1'211413.88 dólares          Período: Anual          Unidad de medida: Dólar</p> <p><b>Indicador de eficiencia no se puede aplicar debido a que en el POA se incluyó tan solo la meta no un presupuesto para poder medir la optimización de los recursos.</b></p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>



Indicador: Total de dólares que no fueron colocados como créditos de Consumo del período 2014.

Estándar: 250000.00 dólares

Período: Anual

Unidad de medida: Dólar

Indicador: Total de dólares que no fueron colocados como microcréditos del período 2014.

Estándar: 1'211413.88 dólares

Período: Anual

Unidad de medida: Dólar

Indicador: Total de dólares que no fueron colocados como créditos de vivienda del período 2014.


Estándar: 1'211413.88 dólares

Período: Anual

Unidad de medida: Dólar

Se han determinado los indicadores en base al Plan Operativo Anual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Palora.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>ICP</b> <b>1/3</b>
<b>INFORME DE CONOCIMIENTO PRELIMINAR</b>		
<b>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</b>		

## **MOTIVO DE LA AUDITORÍA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, es una institución financiera que nace en la provincia de Morona Santiago, no ha sido objeto de una auditoría de gestión que permita conocer los niveles de desempeño de los recursos, considerando que existen incumplimiento que impidieron el alcanzar las metas fijadas en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.

## **OBJETIVO DE LA AUDITORÍA**

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, que permita evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

## **ALCANCE DEL EXAMEN**


El alcance previsto del examen se enfocara en los componentes Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera vencida para conocer el nivel de desempeño de los recursos y su incidencia en el alcance de las metas

## **CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**

### **MISIÓN**

Somos una empresa amazónica financiera que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciéndoles servicios financieros y sociales, manteniendo solidez, precautelando los valores y principios Cooperativistas.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>ICP</b> <b>2/3</b>
---	---	--------------------------

### **VISIÓN**

La CACPE Palora fortalecerá su liderazgo para convertirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, líder de la provincia de Morona Santiago, ofreciendo calidad en sus servicios, promoviendo el desarrollo socio – económico de la comunidad, reconocida como una entidad que ofrece confianza, solidez y solvencia.

### **OBJETIVOS**


Realizar un estudio de prefactibilidad para la creación de una nueva Sucursal en la ciudad de Macas, capital de la provincia. Servicio del pago del SOAT. Amplificación del servicio de la Red Activa para las Sucursales. Crear un nuevo producto en captaciones para el ahorro infantil. Instalación de un café net en la oficina matriz.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS PRELIMINARES

Se ha realizado el diagnostico general de la organización donde se ha determinado lo siguiente:


- Se cuenta con un proceso de otorgamiento de créditos que no se cumple provocando el no alcanzar las metas fijadas y elevando los niveles de cartera vencida.
- No se han estimado la realización de evaluaciones periódicas a los recursos, por tal razón se desconoce las deficiencias que tiene la entidad.
- La documentación de la entidad no ha sido correctamente archivada, la falta de organización ha provocado la pérdida de documentos y la demora en la presentación de informes.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>


 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	ICP 3/3	
<p>⇒ La presencia de la competencia en el mercado afectado el cumplimiento de las metas.</p> <p>⇒ Cambios en la legislación y el endurecimiento de los controles por parte de los organismos de control estatal.</p>			
<b>EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO</b>			
<b>No.</b>	<b>Componentes.</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
1	Ambiente de control	72.22%	27.78%
2	Evaluación de riesgo	50.00%	50.00%
3	Actividades de control	75.00%	25.00%
4	Comunicación e información	85.71%	14.29%
5	Monitoreo y seguimiento	60.00%	40.0%

Total	68.59 %	<b>31.41%</b>
<p>Una vez realizada la evaluación del sistema de control interno de la estructura en base al informe COSO I, donde se definió un nivel de confianza del 68.59% moderado y un riesgo del 31.41% moderado.</p> <p><b>DETERMINACIÓN DE LOS COMPONENTES A EVALUAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Talento Humano</li> <li>• Créditos</li> <li>• Recuperación de cartera vencida.</li> </ul> <p>Atentamente;</p> <p>María Guevara AUDITORA</p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

#### 4.3.4 Fase II Planificación Específica


 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			<b>PPE</b> <b>1/1</b>
<b>Objetivo:</b> Determinar los niveles de riesgos y confianza de los componentes que serán auditados para la determinación de los procedimientos a ejecutarse				
No	Procedimientos	P/T	Responsable	Fecha
.				
1	Elabore y aplicar los cuestionarios de control interno en base a la normativa aplicable a cada componente.	<b>ECC</b>	<b>MG</b>	<b>20/07/2015</b>
2	Determine los niveles de confianza y de riesgos de los componentes.	<b>NCR</b>	<b>MG</b>	<b>23/07/2015</b>
3	Elabore la matriz de riesgos con los procedimientos que se deben	<b>MR</b>	<b>MG</b>	<b>23/07/2015</b>

	ejecutar.			
4	Informe de la evaluación del control interno.	<b>IEC</b>	<b>MG</b>	<b>27/07/2015</b>
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>27/07/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	

		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					ECC 1/4
Componente: Talento Humano							
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
1	¿Se cuenta con una persona responsable de la administración del Talento Humano?	1	✓			1	
2	¿Poseen un proceso de reclutamiento, selección e inducción del Talento Humano?	1	✓			1	
3	¿Se ha evaluado el proceso de reclutamiento, selección e inducción del personal?	1		✓		0	No se evaluado procesos. D
4	¿Los funcionarios se registran sus datos en formularios para su ingreso?	1	✓			1	
5	¿Los expedientes del personal incluyen los formularios requeridos como política institucional?	1	✓			1	
6	¿Se han aplicado sanciones al personal según la normativa vigente?	1		✓		0	No se aplico normativa vigente. D2

7	¿Se realiza un proceso de inducción al personal con la finalidad de que puedan cumplir con las funciones encomendadas?	1	✓			1	
8	¿Se han establecido metas para la realización de las tareas de los funcionarios?	1	✓			1	
9	¿Los datos del personal son actualizados de formas periódicas?	1		✓		0	No se actualiza los archivos.D3
10	¿Se realizan evaluaciones periódicas al personal?	1		✓		0	No se conoce el desempeño del personal.D4

Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>27/07/2015</b>
Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>ECC</b> <b>2/4</b>
---	---	--------------------------


**Componente:** Talento Humano


No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
11	¿Mantiene un archivo adecuado de los funcionarios de la Cooperativa?	1	✓			1	
12	¿Poseen contratos legalizados los empleados de la Cooperativa?	1	✓			1	
13	¿El personal es capacitado según las funciones que realizan?	1	✓			1	
		<b>13</b>				<b>9</b>	

Nivel de confianza	$(CT/PT) * 100$
Nivel de confianza	$(9/13) * 100$
Nivel de confianza	<b>69,23%</b>
Nivel de riesgos	100% - NC
Nivel de riesgos	100% - 69,23%
Nivel de riesgos	<b>30,77%</b>

**Interpretación:**


Se aplicado preguntas en base a la normativa aplicable del componente talento humano, donde se determinó que no se evalúa el proceso de reclutamiento, ni se conoce el nivel de desempeño del personal, dando como resultado un nivel de confianza del 69.23% moderado

y un nivel de riesgo del 30.77%.							
		Elaborado por: <b>MG</b>			Fecha: <b>27/07/2015</b>		
		Supervisado por: <b>PR</b>			Fecha: <b>20/09/2015</b>		
		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					<b>ECC</b> <b>3/4</b>
<b>Componente: Créditos</b>							
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
1	¿Se ha definido una normativa que regule el proceso de otorgamiento de créditos?	1	✓			1	
2	¿Se han establecidos requisitos para ser sujeto de crédito?	1	✓			1	
3	¿Se cuenta con niveles de aprobación de los créditos?	1	✓			1	
4	¿Se han identificado los tipos de crédito que otorga la Cooperativa?	1	✓			1	
5	¿Para cada uno de los créditos se han establecidos los requisitos necesarios para acceder a ellos?	1	✓			1	
6	¿Se mantiene un archivo de las carpetas de colocación de crédito?	1	✓			1	
7	¿Se aplican evaluaciones al proceso de otorgamiento de créditos?	1		✓		0	No se evaluó este componente D5
8	¿Establecen metas de colocación de créditos a los Asesores?	1	✓			1	
9	¿Evalúan el cumplimiento de las metas de forma periódica?	1	✓			1	
		9				8	
Nivel de confianza		(CT/PT) * 100					

Nivel de confianza		(8/9) * 100		<b>Interpretación:</b> No se realizan evaluaciones con un nivel de confianza alto del 88.89% y un riesgo del 11.11% bajo.			
Nivel de confianza		88,89%					
Nivel de riesgos		100% - NC					
Nivel de riesgos		100% -88,89%					
Nivel de riesgos		11,11%					
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>27/07/2015</b>			
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>			
		Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.					<b>ECC 4/4</b>
<b>Componente:</b> Recuperación de cartera vencida							
No.	Cuestionario	PT	Si	No	N/A	CT	Observación
1	¿Poseen una normativa que regule la recuperación de la cartera vencida?	1	✓			1	
2	¿Se han establecido un proceso de recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
3	¿Se cuenta con informes periódicos sobre el vencimiento de las deudas?	1	✓			1	
4	¿Se realiza una planificación antes de iniciar el proceso de recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
5	¿Evalúan la efectividad de los procesos de recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
6	¿Se establecen metas para la recuperación de cartera vencida?	1	✓			1	
7	¿Se las novedades que puedan afectar el proceso de cobranza?	1		✓		0	No se emiten reportes a la autoridad. D6
		7				6	
Nivel de confianza		(CT/PT) * 100		<b>Interpretación:</b> No se reportan la novedades para tomar las medidas en el momento indicado, con un nivel de confianza del 85.71% y un riesgo bajo del 14.29%			
Nivel de confianza		(6/7) * 100					
Nivel de confianza		85,71%					
Nivel de riesgos		100% - NC					
Nivel de riesgos		100% -85,71%					
Nivel de riesgos		14,29%					



	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>27/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>NCR</b> <b>1/1</b>
---	---	--------------------------


#### NIVELES DE CONFIANZA Y RIESGO POR COMPONENTES


No.	Componentes Auditados	Nivel de confianza	Nivel de riesgo
1	Talento Humano	69.23%	30.77%
2	Créditos	88.89%	11.11%
3	Recuperación de cartera vencida	85.71%	14.29%
<b>Promedio</b>		<b>81.28%</b>	<b>18.72%</b>


#### Interpretación:

Se ha evaluado los componentes seleccionados en la fase de conocimiento preliminar; dando como resultado global un nivel de confianza del 81.28% alto, y un riesgo bajo de 18.72%, se recomienda la aplicación de pruebas de cumplimiento e indicadores de gestión para conocer la efectividad de los procesos.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>27/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>MR</b> <b>1/1</b>
<b>MATRIZ DE RIESGO</b>		
Componentes	Nivel de riesgo	Procedimientos a ejecutarse
Talento Humano	30.77%	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifique el proceso de reclutamiento y selección del personal.</li> <li>✓ Constate documentalmente los requisitos para el ingreso del Talento Humano.</li> </ul>
Créditos	11.11%	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verifique el proceso de otorgamiento de créditos.</li> <li>✓ Compruebe la presentación de los requisitos para la entrega de créditos.</li> <li>✓ Verifique el proceso de recuperación de cartera vencida.</li> </ul>
Recuperación de cartera vencida	14.29%	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Aplique de indicadores de gestión.</li> <li>✓ Elabore los hallazgos de los procesos de ejecución.</li> </ul>
Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>27/07/2015</b>
Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IEC</b> <b>1/4</b>
<p style="text-align: center;"><b>INFORME DE LA PLANIFICACIÓN ESPECÍFICA</b></p> <p><b>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</b></p> <p><b>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, es una institución financiera que nace en la provincia de Morona Santiago, no ha sido objeto de una auditoría de gestión que permita conocer los niveles de desempeño de los recursos, considerando que existen incumplimiento que impidieron el alcanzar las metas fijadas en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p><b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, que permita evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.</p> <p><b>ALCANCE DEL EXAMEN</b></p> <p>El alcance previsto del examen se enfocara en los componentes Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera vencida para conocer el nivel de desempeño de los recursos y su incidencia en el alcance de las metas.</p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>27/07/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IEC</b> <b>2/4</b>
<p><b>CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO DE</b></p>		

## LOS COMPONENTES A SER EVALUADOS.


Una vez aplicados los cuestionarios de control interno a los componentes seleccionados donde se han identificado los siguientes resultados:

- ⇒ **D1.-**En el caso del Talento Humano, no se ha procedido a la evaluación del proceso de reclutamiento. Selección e inducción del talento humano.
- ⇒ **D2.-**No se han aplicado las sanciones al personal según la normativa vigente.
- ⇒ **D3.-**Los datos del personal no ha sido actualizado por lo que existe el riesgo de cambios que puedan afectar las funciones.
- ⇒ **D4.-**No se aplican evaluaciones periódicas al personal, se desconoce el nivel de desempeño de este recurso.
- ⇒ **D5.-**En el proceso de otorgamiento de crédito no ha sido evaluado anteriormente por lo que no ha identificado de manera formal las razones del incumplimiento.
- ⇒ **D6.-**Los responsables del proceso de recuperación de cartera vencida no ha informado con la oportunidad del caso lo acontecido en el proceso de cobranza.

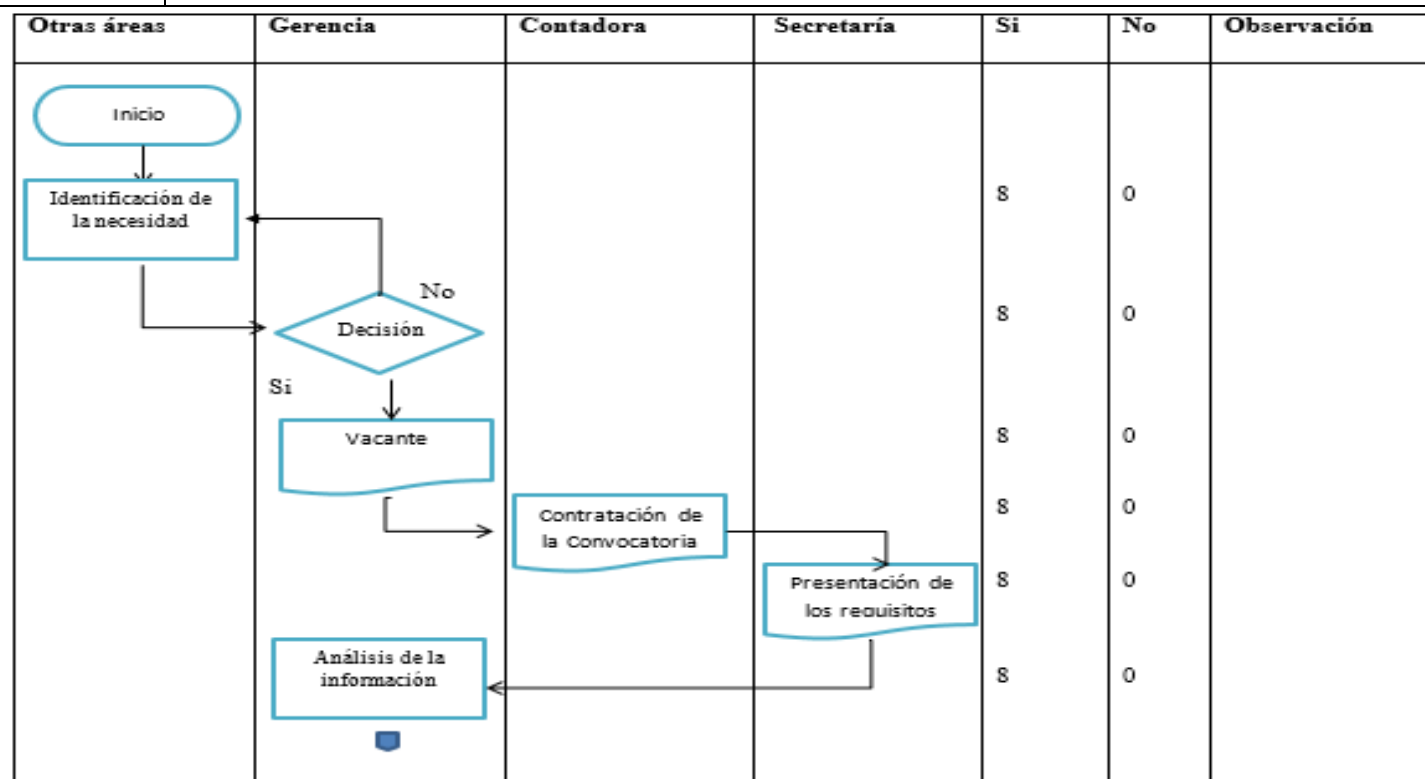
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 27/07/2015	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015	
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.		<b>ICP</b> <b>3/3</b>	
<b>Objetivo:</b> Diseñar los procedimientos que serán aplicados en la fase de ejecución.				
<b>EVALUACIÓN DEL COMPONENTES A SER AUDITADOS</b>				
No.	Componentes Auditados	Nivel de confianza	Nivel de riesgo	Procedimientos

1	Talento Humano	69.23%	30.77%	✓ Verifique el proceso de reclutamiento y selección del personal. ✓ Consté documentalmente los requisitos a para el ingreso del Talento Humano.
2	Créditos	88.89%	11.11%	✓ Verifique el proceso de otorgamiento de créditos. ✓ Comprué la presentación de los requisitos para la entrega de créditos. ✓ Verifique el proceso de recuperación de cartera vencida. ✓ Aplique de indicadores de gestión. ✓ Elabore los hallazgos de los procesos de ejecución.
3	Recuperación de cartera vencida	85.71%	14.29%	
<p>Atentamente;</p> <p>María Guevara</p> <p>AUDITORA</p>				
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 27/07/2015	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015	

#### 4.3.5 Fase III Ejecución

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			<b>PE</b> <b>1/1</b>
<b>Objetivo:</b> Obtener evidencia suficiente, competente y relevante para la elaboración de los hallazgos de auditoría.				
No.	Procedimientos	Referencia	Responsable	Fecha
1	Verificar el proceso de reclutamiento y selección del	<b>PRSI</b>	<b>MG</b>	03/08/2015

	personal.			
2	Constatar documentalmente los requisitos a para el ingreso del Talento Humano.	<b>RTH</b>	<b>MG</b>	10/08/2015
3	Verificar el proceso de otorgamiento de créditos.	<b>POC</b>	<b>MG</b>	17/08/2015
4	Comprobar la presentación de los requisitos para la entrega de créditos.	<b>VRC</b>	<b>MG</b>	17/08/2015
5	Verificar el proceso de recuperación de cartera vencida.	<b>RCV</b>	<b>MG</b>	24/08/2015
6	Aplicar de indicadores de gestión.	<b>IG</b>	<b>MG</b>	24/08/2015
7	Elaborar los hallazgos de los procesos de ejecución.	<b>HE</b>	<b>MG</b>	02/09/2015
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>03/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	

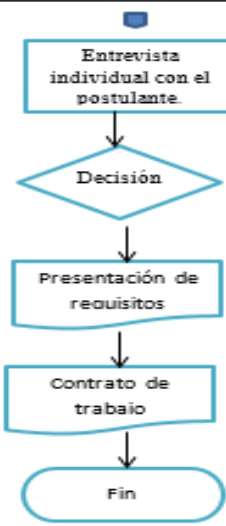


Elaborado por: **MG**

Fecha: **03/08/2015**

Supervisado por: **PR**



Fecha: **20/09/2015**

Otras áreas	Jefe de Agencia	Contadora	Secretaría	Si	No	Observación
	 <pre> graph TD     Start([Inicio]) --&gt; Interview[Entrevista individual con el postulante]     Interview --&gt; Decision{Decisión}     Decision --&gt; Requirements[Presentación de requisitos]     Requirements --&gt; Contract[Contrato de trabajo]     Contract --&gt; End([Fin])           </pre>			8	0	
				8	0	
				8	0	
				8	0	

**Interpretación:** El proceso de reclutamiento y selección del personal fijado por la entidad se a cumplido en sus cabalidad como se pudo determinar en base a los documentos entregados por la administración.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>03/08/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>



 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.				<b>RTH</b> <b>1/4</b>
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>					
<b>No.</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>	
<b>1</b>	Formulario de identificación personal. (datos personales)	<b>8</b>	<b>0</b>		
<b>2</b>	Copia de documentos de identificación.	<b>8</b>	<b>0</b>		
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>0</b>		
<b>Interpretación:</b> En los expedientes del personal se encontraron los documentos exigidos, con un cumplimiento del 100%.					
<b>INFORMACIÓN DE PARIENTES</b>					
<b>No</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>	
1	Formulario en el que se incluyen los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.	8	0		
2	Copias de los documentos de identificación.	2	6	Solo presentan el formulario 6 empleados	
Total		10	6		
<b>Interpretación:</b> En los expedientes del personal se encontraron los documentos exigidos, con un cumplimiento del 100%.					
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>10/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>	
 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.				<b>RTH</b> <b>2/4</b>

## INFORMACIÓN DE REGISTRO JUDICIAL

No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Declaración de actividades lícitas.	5	3	
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>3</b>	

### Interpretación:

El 62.50% de los funcionarios han entregado de documento de fondos lícitos exigidos por la política de los Cooperativa, tal incumplimiento se da por la no actualización de la información de Talento Humano reconocido por la Gerencia desde la primera fase de la auditoría.


## INFORMACIÓN DE DECLARACIÓN DE BIENES


No	Requisitos	Si	No	Observación
1	Formulario de declaración de bienes.	1	7	
<b>Total</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	

### Interpretación:

En la revisión de los expedientes se pudo determinar que el 87.50% no entregó la documentación.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/08/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>RTH</b> <b>3/4</b>
---	---	--------------------------

INFORMACIÓN GENERAL				
No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Formulario de identificación personal. (datos personales)	8	0	
2	Copia de documentos de identificación.	8	0	
<b>Total</b>		<b>16</b>	<b>0</b>	
<p><b>Interpretación:</b></p> <p>En los expedientes del personal se encontraron los documentos exigidos, con un cumplimiento del 100%.</p>				
INFORMACIÓN DE PARIENTES				
No	Requisitos	Si	No	Observación
1	Formulario en el que se incluyen los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad.	8	0	
2	Copias de los documentos de identificación.	2	6	Solo presentan el formulario 6 empleados
<b>Total</b>		<b>10</b>	<b>6</b>	
<p><b>Interpretación:</b></p> <p>En los expedientes del personal se encontraron los documentos exigidos, con un cumplimiento del 100%.</p>				
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			<b>RTH</b> <b>4/4</b>

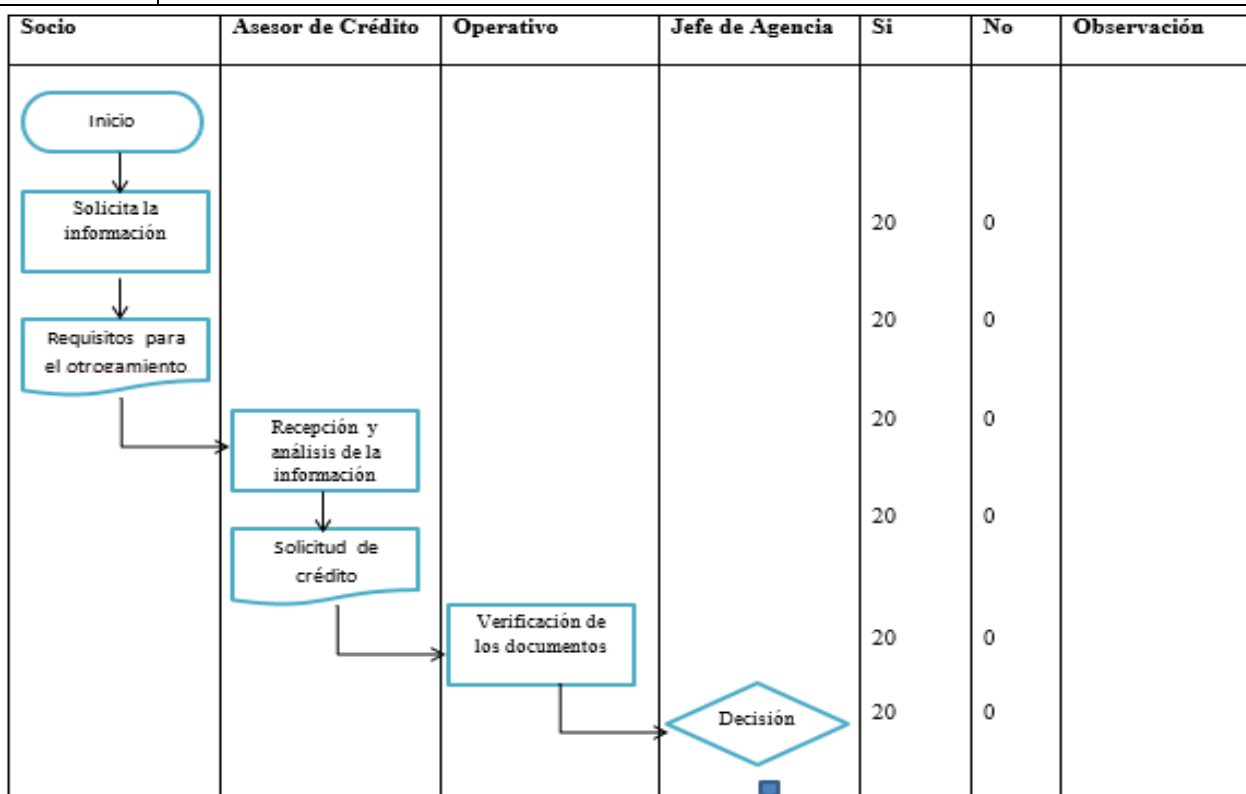
## DOCUMENTOS HABILITANTES

No.	Requisitos	Si	No	Observación
1	Copia de documento de identificación	8	0	
2	Copia de papeleta de votación	8	0	
3	Copia de recibos de pagos de servicios básicos del domicilio	5	3	
4	Record policial	1	7	
5	Informe de del CONSEP	1	7	
6	Reporte de buró de crédito	2	6	
7	Contrato de trabajo	8	0	
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>23</b>	

### Interpretación:

En los expedientes se han mantenido el 58.93% de los requisitos presentados por los diferentes funcionarios. Cabe destacar que no se ha realizado actualizaciones anteriores.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>10/08/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>


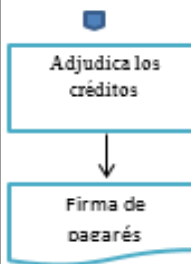


Elaborado por: **MG**

Fecha: 17/08/2015

Supervisado por: **PR**

Fecha: 20/09/2015

Socio	Asesor de Crédito	Operativo	Jefe de Agencia	Si	No	Observación
				20	0	
				20	0	
				20	0	

**Interpretación:**


Se solicitaron carpetas de créditos colocados en el período de estudio con la finalidad de observar el cumplimiento del proceso de otorgamiento como se pudo evidenciar en la documentación presentada.

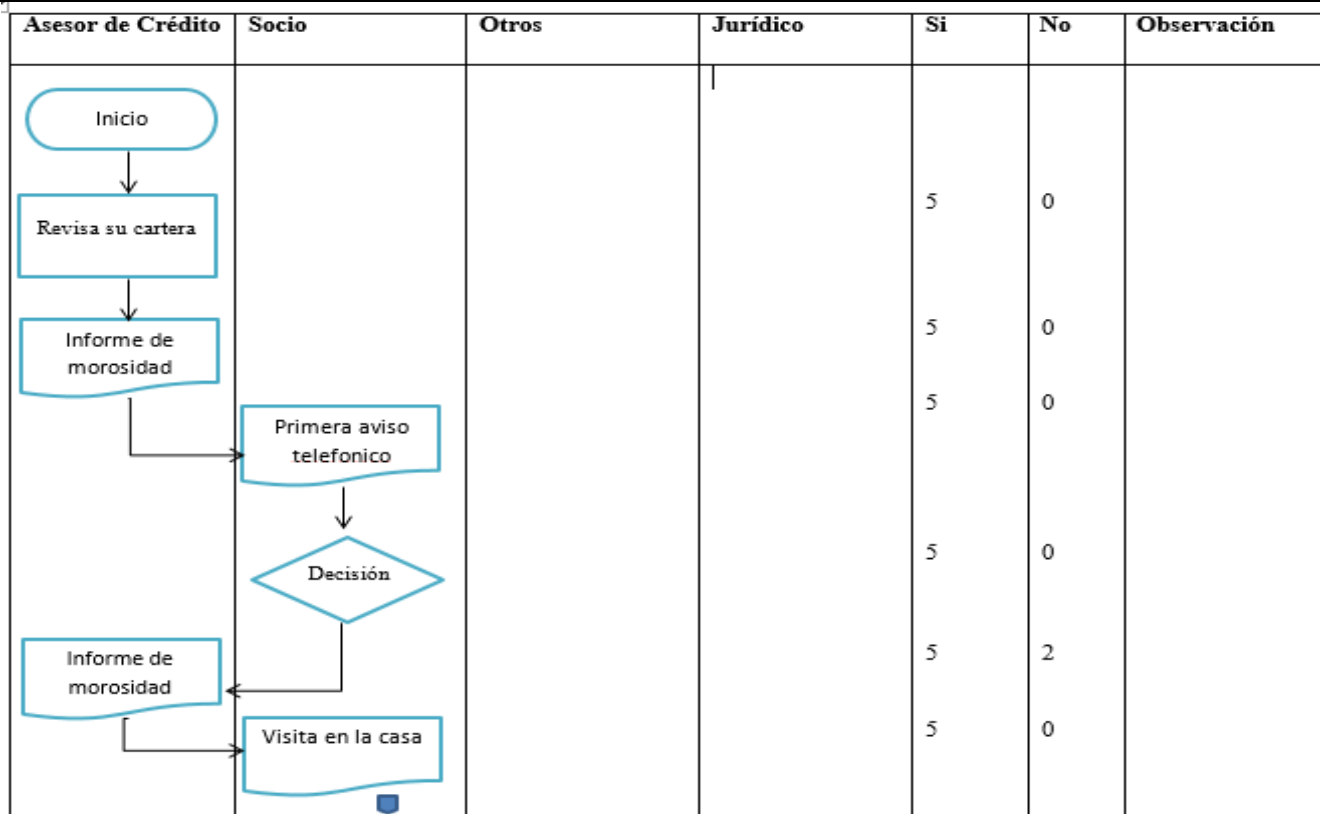
Elaborado por: **MG**

Fecha: 17/08/2015

Supervisado por: **PR**

Fecha: 20/09/2015

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			<b>VRC</b> <b>1/1</b>
<b>REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>				
<b>No.</b>	<b>Requisitos</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
<b>1</b>	Tener un mínimo de encaje	20	0	
<b>2</b>	Copias de los documentos de identificación.	20	0	
<b>3</b>	Copia de la última planilla de servicios básicos.	20	0	
<b>4</b>	Justificantes de ingresos	20	0	
<b>5</b>	Copias de documentos que abalicen los bienes del deudor y garante	11	9	
<b>Total</b>		<b>91</b>	<b>9</b>	
<p><b>Interpretación:</b></p> <p>En los expedientes de los créditos colocados se determinó que el 9.89% de los socios les faltaba los documentos que abalicen la propiedad de bienes que garanticen el pago de las deudas.</p>				
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>17/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	



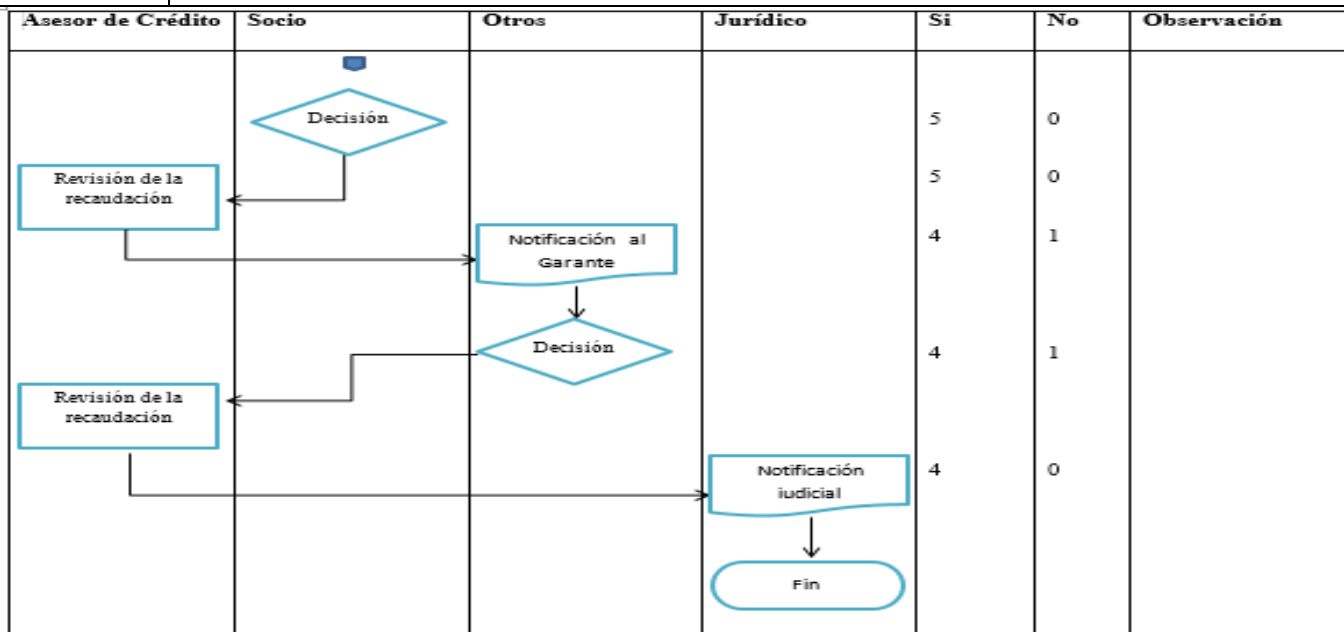
Elaborado por: **MG**

Fecha: **24/08/2015**

Supervisado por: **PR**

Fecha: **20/09/2015**





**Interpretación:**


Se ha podido determinar que existen faltantes de documentos que abalancen el proceso de recuperación de cartera vencida, por lo que se debe establecer como un incumplimiento efectuados por los encargados de la recuperación de cartera vencida.

Elaborado por: **MG**

Fecha: **24/08/2015**

Supervisado por: **PR**


Fecha: **20/09/2015**

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG</b>  <b>1/6</b>
---	---	-----------------------------

#### COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO

Indicador	Estándar	Periodo	Formula	Unidad de medida	Análisis de resultados
Total de dólares colocados como créditos de Consumo del período 2014.	250000.00	Anual	Informe del área de créditos. 268243.00	Dólares	<b>Índice</b> = Indicador / estándar * 100 <b>Índice</b> = 268243.00 / 250000.00 * 100 <b>Índice</b> = 107.30 % <b>Brecha</b> = 100% - Índice <b>Brecha</b> = 100% - 107.30% <b>Brecha</b> = 7.30%


	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/08/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG</b>  <b>2/6</b>
---	---	-----------------------------

### COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS


Indicador	Estándar	Periodo	Formula	Unidad de medida	Análisis de resultados
Total de dólares colocados como microcréditos del período 2014.	1'211.413.88	Anual	Informe del área de créditos. 1'198.315.15	Dólares	<b>Índice</b> = Indicador / estándar * 100 <b>Índice</b> = 1'198.315.15 / 1'211.413.88 * 100 <b>Índice</b> = 98.92 % <b>Brecha</b> = 100% - Índice <b>Brecha</b> = 100% - 98.92% <b>Brecha</b> = 1.08%

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/08/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>


	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG</b> <b>3/6</b>
---	---	-------------------------

### COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE VIVIENDA


Indicador	Estándar	Periodo	Formula	Unidad de medida	Análisis de resultados
Total de dólares colocados como créditos de vivienda del período 2014.	1'211.413.88	Anual	Informe del área de créditos. 1'057.815.33	Dólares	<b>Índice</b> = Indicador / estándar * 100 <b>Índice</b> = 1'057.815.33 / 1'211.413.88 * 100 <b>Índice</b> = 87.32 % <b>Brecha</b> = 100% - Índice <b>Brecha</b> = 100% - 87.32% <b>Brecha</b> = 12.68%
		Elaborado por: <b>MG</b>		Fecha: <b>24/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>		Fecha: <b>20/09/2015</b>	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.				<b>IG</b> <b>4/6</b>
<b>COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE CONSUMO</b>					
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodo</b>	<b>Formula</b>	<b>Unidad de</b>	


				<b>medida</b>
Total de dólares que no fueron colocados como créditos de Consumo del período 2014.	250000.00	<b>Anual</b>	<b>Créditos de consumo planificados – créditos de consumo colocados.</b> $250000.00 - 268243.00 = 18243.00$	Dólares
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	


 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IG</b> <b>5/6</b>		
<b>COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodo</b>	<b>Formula</b>	<b>Unidad de medida</b>

Total de dólares no colocados como microcréditos del período 2014.	1'211.413.88	Anual	Créditos planificados microcréditos que se colocaron. 1'211.413.88 - 1'198.315.15 = 13098.73	Dólares
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>24/08/2015</b>	
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			<b>IG</b> <b>6/6</b>
<b>COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE VIVIENDA</b>				
<b>Indicador</b>	<b>Estándar</b>	<b>Periodo</b>	<b>Formula</b>	<b>Unidad de medida</b>
Total de dólares no colocados como créditos de vivienda del período 2014.	1'211.413.88	<b>Anual</b>	<b>Informe del área de créditos.</b> 1'057.815.33	Dólares


	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 24/08/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015


 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	HE 1/2
<b>Título:</b>	Cumplimiento parcial de la documentación requerida para el ingreso del Talento Humano.	
<b>Condición:</b>	Una vez aplicada la verificación documental de los expedientes de personal se pudo conocer que existían varios requisitos faltantes donde un cumplimiento promedio del 58.93%.	
<b>Criterio:</b>	En el documento denominado “Conozca a su cliente”, emitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito se estableció la presentación de varios documentos que abalicen el mantenerse laborando los funcionarios.	
<b>Causa:</b>	No se solicita la información de manera obligatoria y no se realizó la actualización de los datos del personal.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 41.07%	
<b>Título:</b>	Incumplimiento en la entrega de los requisitos para la entrega de créditos	
<b>Condición:</b>	Entre los requisitos definidos en la normativa regular se pudo determinar que el 91.11% cumplen con lo dispuesto.	
<b>Criterio:</b>	En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., en su artículo 18 se definen los requisitos de deben cumplir los socios para acceder un crédito.	
<b>Causa:</b>	No se verifico el cumplimiento del proceso de otorgamiento de créditos, lo que ha permitido esta desviación.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 9.89%	
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>02/09/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>HE</b> <b>2/2</b>
---	---	-------------------------




<b>Título:</b>	Proceso de recuperación de cartera vencida deficiente	
<b>Condición:</b>	En el caso del proceso de recuperación de cartera vencida existen documentos faltantes, que de encontrarse garantizarían la realización del proceso y mediaría su efectividad.	
<b>Criterio:</b>	En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., se ha establecido el título XII, de la morosidad, gestión de cobranza y central de riesgos se define el proceso de cobranza.	
<b>Causa:</b>	El archivo institucional presenta varias deficiencias de organización e impide la consulta de información para la toma de decisiones.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento del 10.00%	
<b>Título:</b>	No se alcanzado efectivamente las metas de la entidad	
<b>Condición:</b>	Según los informes emitidos por el área de créditos se estableció, que se obtuvo un valor superior al estimado en el caso de los créditos de consumo, en el caso de los microcréditos y créditos de vivienda no se alcanzó la meta.	
<b>Criterio:</b>	En el Plan Operativa Anual, se estableció las siguientes metas de colocación <ul style="list-style-type: none"><li>• Créditos de consumo de 250.000.000</li><li>• Micro créditos de 1'211.413.88</li><li>• Créditos de vivienda de 1'211.413.88</li></ul>	
<b>Causa:</b>	No se ha realizado evaluaciones periódicas que permita identificar deficiencias en el proceso de colocación de crédito.	
<b>Efecto</b>	Incumplimiento de colocación del 118466.50 dólares	
		Elaborado por: <b>MG</b> Fecha: <b>02/09/2015</b>
		Supervisado por: <b>PR</b> Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.			PCR 1/1
Objetivo: Informar a la empresa auditada sobre las deficiencias encontradas con la finalidad de que tomen la medidas correctivas a tiempo.				
No.	Procedimientos	T/P	Responsable	Fecha:
1	Realizar la convocatoria para la lectura del borrador.	CLB	MG	10/09/2015
2	Elaborar la carta de entrega de informe.	CEI	MG	10/09/2015
3	Emitir el informe final de auditoría con las respectivas conclusiones y recomendaciones.	IFA	MG	10/09/2015
		Elaborado por: MG	Fecha: 20/09/2015	
		Supervisado por: PR	Fecha: 20/09/2015	

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>CLB</b> <b>1/1</b>
---	---	--------------------------

<p>Señor</p> <p>Vallejo Díaz Juan Alfonso</p> <p><b>GERENTE</b></p> <p><b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA</b></p> <p>Av. Cumanda y Carlos Alzamora</p> <p>Presente</p> <p>De mi consideración:</p> <p>El motivo de la presente es convocar a usted a la conferencia de comunicación de resultados mediante la lectura del borrador del informe de la auditoría de gestión, ambiental o informática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p> <p>La diligencia se llevará a cabo en las oficinas de la Cooperativa, ubicada en Av. Cumanda y Carlos Alzamora, el 20 de septiembre del 2015. En caso de no poder asistir personalmente, agradeceré notificar por escrito, indicando los nombres, apellidos y número de cédula de ciudadanía de la persona que participará en su representación.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Dr. Patricio Robalino</p> <p><b>JEFE DE EQUIPO</b></p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p>	<p><b>CEI</b></p> <p><b>1/1</b></p>
<p>Palora, 20 de septiembre del 2015</p>		

Señor Vallejo Díaz Juan Alfonso

**GERENTE**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA**

Presente

De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial saludo y paso a informar sobre el cumplimiento de la auditoría de gestión por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014.

Nuestra acción de control se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, técnicas de auditoría y la base legal que regula las actividades de la Cooperativa. La realización de la auditoría se aplicaron las fases y sus respectivos procedimientos para obtener certeza razonable de que la información y la documentación examinada no contienen exposiciones erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden, se hayan ejecutado de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, políticas y demás normas aplicables.


Debido a la naturaleza de la acción de control efectuada, los resultados se encuentran expresados en conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.

Atentamente,

Dr. Patricio Robalino

**JEFE DE EQUIPO**


	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015

	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IFA</b> <b>1/5</b>


## INFORME FINAL DE AUDITORÍA

### AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA, PERÍODO DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2014.

	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IFA</b> <b>2/5</b>
<b>ÍNDICE</b>  <b>Capítulo I:</b> <b>Información Introductoria</b> Motivo de la Auditoría Objetivo de la Auditoría		

Alcance del Examen		
<p><b>Capítulo II:</b></p> <p><b>Conocimiento Generales de la Organización</b></p> <p>Misión</p> <p>Visión</p> <p>Objetivos</p> <p><b>Capítulo III:</b></p> <p><b>Resultados Finales</b></p> <p><b>Título:</b></p> <p>Cumplimiento parcial de la documentación requerida para el ingreso del Talento Humano.</p> <p><b>Título:</b></p> <p>Proceso de recuperación de cartera vencida deficiente</p>		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015

	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p>	<p><b>IFA</b> <b>3/5</b></p>
<p align="center"><b>INFORME FINAL DE AUDITORÍA</b></p> <p align="center"><b>CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA</b></p> <p><b>MOTIVO DE LA AUDITORÍA</b></p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, es una institución financiera que nace en la provincia de Morona Santiago, no ha sido objeto de una auditoría de gestión que permita conocer los niveles de desempeño de los recursos, considerando que existen incumplimiento que impidieron el alcanzar las metas fijadas en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013.</p> <p><b>OBJETIVO DE LA AUDITORÍA</b></p>		

Realizar la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2014, que permita evaluar la utilización de los recursos institucionales y su incidencia en el cumplimiento de las metas.

### **ALCANCE DEL EXAMEN**


El alcance previsto del examen se enfocara en los componentes Talento Humano, Créditos y Recuperación de Cartera vencida para conocer el nivel de desempeño de los recursos y su incidencia en el alcance de las metas

## **CAPÍTULO II: CONOCIMIENTO GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN**


### **MISIÓN**

Somos una empresa amazónica financiera que busca mejorar la calidad de vida de sus socios, ofreciéndoles servicios financieros y sociales, manteniendo solidez, precautelando los valores y principios Cooperativistas.


	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

 <p>María Guevara Auditora</p>	<p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.</p>	<p><b>IFA</b> <b>4/5</b></p>
<p><b>VISIÓN</b></p> <p>La CACPE Palora fortalecerá su liderazgo para convertirse en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, líder de la provincia de Morona Santiago, ofreciendo calidad en sus servicios, promoviendo el desarrollo socio – económico de la comunidad, reconocida como una entidad que ofrece confianza, solidez y solvencia.</p> <p><b>OBJETIVOS</b></p> <p>Realizar un estudio de prefactibilidad para la creación de una nueva Sucursal en la ciudad de Macas, capital de la provincia. Servicio del pago del SOAT. Amplificación del servicio de la Red Activa para las Sucursales. Crear un nuevo producto en captaciones para el ahorro infantil. Instalación de un café net en la oficina matriz.</p> <p><b>CAPÍTULO III: RESULTADOS FINALES</b></p>		

<b>Título:</b> Cumplimiento parcial de la documentación requerida para el ingreso del Talento Humano.		
<b>Conclusión:</b> En el documento denominado “Conozca a su cliente”, emitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito se estableció la presentación obligatoria de varios documentos que servirán para comprobar los datos de los empleados dados para su ingresos, en el proceso verificación se determinó un cumplimiento promedio del 58.93%.		
	Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>
	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: <b>20/09/2015</b>

 María Guevara Auditora	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.	<b>IFA</b>  <b>5/5</b>
<b>Recomendación:</b> <b>Al Gerente:</b> Solicitar a quien corresponda solicitar a los funcionarios la entrega inmediata de los documentos con la finalidad de legalizar el ingreso de los funcionarios a la entidad.  <b>Título:</b> Incumplimiento en la entrega de los requisitos para la entrega de créditos <b>Conclusión:</b> En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., en su artículo 18 se definen los requisitos de deben cumplir los socios para acceder un crédito, tuvimos acceso a 20 carpetas de créditos colocados dando el siguiente resultado un cumplimiento de los requisitos en un 91.11% de lo establecido.  <b>Recomendación:</b> <b>Al Gerente</b> Solicitar a los Agentes de créditos obtener la información faltante en las carpetas que incluyeron para mantener la legalidad de la entidad, con la finalidad de enfrentar la deficiencia encontrada actualmente.  <b>Titulo:</b> Proceso de recuperación de cartera vencida deficiente		



<b>Conclusión:</b> <p>En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., se ha establecido en el título XII, de la morosidad, gestión de cobranza y central de riegos se define el proceso de cobranza, verificado el proceso se constató el faltante de documentos que abalicen el cumplimiento efectivo del proceso.</p>			
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015
		Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015
	Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, período del 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.		<b>IFA</b> <b>3/3</b>
<b>Recomendación:</b> <b>Al Gerente:</b> <p>Mantener un archivo institucional organizado con la finalidad de tener información oportuna y confiable para la de decisiones.</p>			
<b>Título:</b> <b>Conclusión:</b> <p>En el Plan Operativa Anual del año 2014, se estableció las siguientes metas de colocación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos de consumo de 250.000.000</li> <li>• Micro créditos de 1'211.413.88</li> <li>• Créditos de vivienda de 1'211.413.88</li> </ul> <p>Una vez realizadas las actividades se determinó que se otorgó un valor superior al estimado en el caso de los créditos de consumo, en el caso de los microcréditos y créditos de vivienda no se alcanzó la meta.</p>			
<b>Recomendación:</b> <b>Al Gerente:</b> <p>Realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de llegar a la meta en el tiempo previsto y en los montos estimados con la finalidad de obtener rentabilidad.</p> <p>Atentamente;</p> <p>María Guevara Auditora</p>			
		Elaborado por: <b>MG</b>	Fecha: 20/09/2015

	Supervisado por: <b>PR</b>	Fecha: 20/09/2015
--	----------------------------	-------------------

## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Palora, es una entidad financiera que se encarga de la captación de recursos en forma de depósitos y colocación de créditos, cuentan con una normativa aplicable a las actividades de la entidad pero no han aplicado debidamente perjudicando la rentabilidad de la Cooperativa.
- En el documento denominado “Conozca a su cliente”, emitido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito se estableció la presentación obligatoria de varios documentos que servirán para comprobar los datos de los empleados dados para su ingresos, en el proceso verificación se determinó un cumplimiento promedio del 58.93%.
- En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., en su artículo 18 se definen los requisitos de deben cumplir los socios para acceder un crédito, tuvimos acceso a 20 carpetas de créditos colocados dando el siguiente resultado un cumplimiento de los requisitos en un 91.11% de lo establecido.
- En el reglamento de créditos de la CACPE Palora Ltda., se ha establecido en el título XII, de la morosidad, gestión de cobranza y central de riegos se define el proceso de cobranza, verificado el proceso se constató el faltante de documentos que abalicen el cumplimiento efectivo del proceso.
- En el Plan Operativa Anual del año 2014, se estableció las siguientes metas de colocación: Créditos de consumo de 250.000.000, en Micro créditos de 1'211.413.88 y Créditos de vivienda de 1'211.413.88, que no han sido debidamente socializadas y que no se han realizado actividades de evaluación a dichas metas.
- Una vez realizadas las actividades se determinó que se otorgó un valor superior al estimado en el caso de los créditos de consumo, en el caso de los microcréditos y créditos de vivienda no se alcanzó la meta y no se han evaluado el proceso definido por la entidad.

## **RECOMENDACIONES**

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Pequeña Empresa de Palora, para mantener una administración adecuada se necesario la aplicación de la normativa que regule las actividades de la Cooperativa y permita el cumplimiento de los objetivos y metas.
- Al Gerente debe solicitar a quien corresponda solicitar a los funcionarios la entrega inmediata de los documentos con la finalidad de legalizar el ingreso de los funcionarios a la entidad.
- A los Agentes de créditos se les debe solicitar de manera estricta obtener la información que esta faltante en los expedientes de los socios a los cuales se les adjudico para mantener la legalidad de la entidad, con la finalidad de enfrentar la deficiencia encontrada actualmente y poder superar posteriores auditorías.
- El Gerente debe solicitar a los responsables de cada actividad mantener un archivo institucional organizado con la finalidad de tener información oportuna y confiable para la de decisiones.
- Realizar evaluaciones periódicas con la finalidad de llegar a la meta en el tiempo previsto y en los montos estimados, con el fin de realizar actividades correctivas en un momento oportuno para alcanzar la rentabilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aragadvay, M., & Quishpi, B. (2011). Tesis de *Auditoría financiera a un proyecto de corporación*. Riobamba - Ecuador : Escuela Superior Politécnica de Chimborazo .
- Arenas T., P., & Moreno A. , A. (2008). *Introducción a la Auditoría Financiera: Teoría y casos prácticos*. Madrid: McGrawhill.
- Arens , A. (2007). *Auditoría: un Enfoque Integral* (10a ed.). México: Pearson Educación.
- Báez, J., & Pérez , T. (2009). *Investigación Cualitativa* (2da ed.). España: Esic.
- Bernal Torres , C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación
- Cedeño Garcia, A. D. (1 de 08 de 2013). <http://dspace.esPOCH.edu.ec>. Recuperado el 10 de 3 de 2015, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/2656>
- Cegarra, J. (2012). *Metodos de Investigacion*. Madrid: Dias de Santos
- Contraloría General del Estado . (Agosto de 2001). *Manual de Auditoría Financiera Gubernamental* . Obtenido de [www.contraloria.gob.ec](http://www.contraloria.gob.ec)
- Contraloría General del Estado. (2003). *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito.C.G.E
- Contraloría General del Estado. (s.f.). *Contraloría General del Estado*. Recuperado el 3 de marzo de 2015, de *Manual de Auditoría de Gestión*:  
<http://www.contraloria.gob.ec/documentos/Descartes>, R. (2009). *Discurso del Método* Buenos Aires: Colihue S.R.L.
- Escobar, M., & Carvajal, A. (2013). *Herramienta integrada de control interno y Administración de Riesgos*. Bogotá : Externado .
- Fonseca Luna O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Instituto de Investigación
- Garza, A. (2007). *Manual de Técnicas de investigación para estudiantes de Ciencias Sociales y Humanidades* (7a ed.). México: editorial
- Gonzalez , R. (2012). *Marco Teórico y conceptual de la Auditoría de Gestión*. Recuperado el 10 de Febrero de 2015, de Monografias.com:  
<http://www.monografias.com/trabajos42/auditoria-de-gestion/auditoria-de-gestion.shtml>
- Castro Cevallos , J. C. (2014). “*Sistema de Facturación Electrónica y los Recursos Financieros de la empresa Aglomerados Cotopaxi S.A.*”. Ambato: UTA

- Maldonado, M. (2006). *Auditoría de Gestión* (3a ed.). Quito. Abya-yale
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe COSO*. (2ª ed) Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Manuel., G. (27 de 04 de 2009). Obtenido de EL CUESTIONARIO APLICADO A LA INVESTIGACION : <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>
- Mendez, M. (18 de 02 de 2011). Obtenido de Fases de la Auditoria : <http://es.slideshare.net/Luzah/fases-de-la-auditora>
- Miranda, E. (08 de 07 de 2012). Obtenido de Tecnicas de Auditoria : <http://tecnicasdeauditoriainvest.blogspot.com/>
- Morocho Guanquiza , C. R. (2013). “*Auditoría Financiera a la empresa Orientoil S.A., del cantón la Joya de los Sachas, provincia de Orellana, para determinar la razonabilidad de los Estados Financieros, periodo 2011*”. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Rodríguez Aroca , L. M., & Urgilez Sánchez , L. A. (2012). Tesis de “*Auditoría Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chunchi Ltda., para la optimización de los recursos económicos y la adecuada toma de decisiones durante el periodo 2010*”. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Tamayo. (2001). *Auditoria de Sistemas Una vision Practica*. Bogota: UNC

## ANEXOS

Anexo 1: Foto de Cooperativa



## **Anexo 2: REGLAMENTO DE CRÉDITO**

### **REGLAMENTO DE CREDITO**

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Palora, emite el presente Reglamento que norma la concesión de operaciones de crédito a los socios, funcionarios, empleados y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “de la PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA” en todas sus fases, desde la presentación de la solicitud de crédito hasta la recuperación final del mismo, dentro del marco de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, el Estatuto Social y las Políticas Institucionales.

## **REGLAMENTO DE CRÉDITO**

### **TÍTULO I**

#### **FINALIDAD Y ALCANCE**

**Art. 1.- FINALIDAD.-** La finalidad del presente Reglamento es regular el servicio de crédito que la Cooperativa presta a sus socios, vocales del Consejo de Administración (Principales y Suplentes), vocales del Consejo de Vigilancia (Principales y Suplentes) Gerente General, Jefes de Agencia, Miembros de Comisiones (Principales y Suplentes), funcionarios y empleados de la Cooperativa.

**Art. 2.- ALCANCE.-** El presente reglamento debe ser conocido y aplicado por todo el personal administrativo y operativo de la Cooperativa.

Las acciones u omisiones que se deriven de su desconocimiento no los eximen o liberan de las sanciones establecidas en Reglamento Interno de Trabajo aprobado por la institución.

**Art. 3.-** El personal involucrado en los procesos de crédito tiene la obligación de conocer las disposiciones legales y reglamentarias en materia crediticia, sobre el sujeto de crédito, administración de riesgo de crédito y todos los aspectos legales que tienen relación con la toma de decisiones crediticias.



## **TÍTULO II**

### **DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO**

#### **CAPITULO I**

#### **QUIENES PUEDEN SER SUJETOS DE CRÉDITO**

**Art. 4.-** Se consideran como sujetos de crédito, los siguientes:

- a) Socios de la cooperativa (personas naturales o jurídicas);
- b) Vocales del Consejo de Administración (Principales y Suplentes);
- c) Vocales del Consejo de Vigilancia (Principales y Suplentes);
- d) Miembros de los comités que designe el Consejo de Administración;
- e) Gerente General y Jefes de Agencia;
- f) Funcionarios y empleados de la Cooperativa.

**Art. 5.-** Para ser sujeto de crédito se requiere:

- a) Tener capacidad legal para contratar y obligarse;
- b) Encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones pecuniarias con la Cooperativa;
- c) Pagar la totalidad de los certificados de aportación acordados por el Consejo de Administración;
- d) Tener el encaje según consta en el presente reglamento.
- e) Contar con capacidad de pago para cumplir con las obligaciones contraídas,
- f) Que el socio no supere el límite de edad que tiene cobertura por parte de las compañías aseguradoras hasta la fecha del pago total del crédito, en caso de que el socio supere el límite de edad y refleje calificación “A” en la institución, será sujeto de crédito, pero no se cobrará el seguro de desgravamen.
- g) Cumplir los requisitos y condiciones que establezca la Cooperativa.
- h) Mantener un endeudamiento máximo con 2 instituciones adicionales a la CacpePalora, salvo el caso que el socio justifique debidamente sus ingresos y capacidad de pago, quedando bajo responsabilidad del ente aprobador la revisión y validación de los documentos respectivos.

## **CAPITULO II**

### **QUIENES NO PUEDEN SER CALIFICADOS COMO SUJETOS DE CRÉDITO.**

**Art. 6.-** No pueden ser considerados sujetos de crédito:

- a) Personas naturales o jurídicas, vocales del Consejo de Administración, vocales del Consejo de Vigilancia (principales y suplentes), Gerente General, funcionarios, empleados y socios en general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE PALORA, que mantuvieren créditos en mora, créditos castigados en la Cooperativa, o cuando haya contraído hasta 2 créditos simultáneos en la institución, salvo lo estipulado en el art. 5 literal h
- b) Las personas naturales o jurídicas que mantuvieren cuentas corrientes cerradas en el sistema financiero (bancario), y que mantengan valores pendiente por multas de protestos de cheques, información que deberá ser recabada del Buró de Crédito o central de riesgo.
- c) Las personas naturales o jurídicas que tuvieren antecedentes delictivos, quienes tengan relación con el narcotráfico y lavado de dinero; o impedimento legal de cualquier naturaleza excepcionalmente justificados.
- d) Personas naturales declaradas insolventes o personas jurídicas intervenidas por la Superintendencia de Compañías, de Bancos y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o en proceso de liquidación.
- e) Los socios que se hallaren registrados en la lista de sindicatos del CONSEP.
- f) Socios y personas que mantengan juicios activos en el sistema judicial.

**TITULO III**  
**DE LOS ORGANISMOS COMPETENTES PARA CONOCER Y RESOLVER**  
**LAS SOLICITUDES DE CRÉDITOS, SUS FUNCIONES,**  
**RESPONSABILIDADES E INTEGRACION**

**CAPITULO I**

**CONSEJO DE ADMINISTRACION**

**Art. 7.-** Las solicitudes de crédito de los vocales del Consejo de Administración (principales y suplentes), vocales del Consejo de Vigilancia, (principales y suplentes), los miembros de los comités y comisiones que designe el Consejo de Administración (Principales y Suplentes), Gerente General, Jefes de Agencia, funcionarios, empleados y personas vinculadas, serán resueltos por el Consejo de Administración.

**CAPITULO II**  
**COMITÉ DE CRÉDITO**

**Art. 8.-** En virtud de control interno se realizará la aprobación de créditos por niveles de aprobación, existiendo el COMITÉ DE CREDITO CENTRAL, COMISIÓN DE LAS AGENCIAS, GERENCIA Y JEFES DE AGENCIAS.

**Art. 9. - COMITÉ DE CRÉDITO CENTRAL.-** Las solicitudes de crédito presentadas por los socios, en la oficina Matriz como en las Agencias, serán resueltas por el Comité de Crédito Central; así como las solicitudes de refinanciamientos y reestructuraciones, incluyendo renovaciones superiores de \$3.000,00 dólares americanos hasta los \$ 10.000,00 USD más los costos administrativos.

**Art.10.- COMISION DE CRÉDITO DE LAS AGENCIA.-** Las solicitudes de créditos de los socios, dentro del límite de sus atribuciones, serán aprobadas por la Comisión de Crédito de Agencia, incluyendo las renovaciones, superiores de los \$3.000,00 dólares americanos hasta \$ 5.000,00 USD y según el Artículo 13 de este reglamento y más los costos administrativos.

**Art.11.- GERENCIA Y JEFES DE AGENCIA.** Las solicitudes de créditos dentro de los 3000,00 USD serán aprobadas por el Gerente en la oficina Matriz y Jefes de Agencias en las oficinas, las solicitudes por montos superiores serán aprobadas por las Comisiones de las Agencias y el Comité de crédito Central en la oficina Matriz de acuerdo a su nivel, más los costos administrativos.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ Y COMISION DE CRÉDITO**

**Art. 12.- FUNCIONES.-** Son funciones del comité de crédito y de las comisiones:

- a) Se reunirá dentro de los ocho días siguientes al de su elección con el objeto de nombrar de su seno un Presidente y un Secretario. Posteriormente ésta deberá reunirse ordinariamente cada quince días y extraordinaria cuantas veces sea necesario;
- b) Cumplir y hacer cumplir las normas, procedimientos y requisitos establecidos en el presente Reglamento.
- c) Decidir todo lo relacionado con las solicitudes de préstamos de los socios de conformidad con las normas establecidas sobre préstamos por el Consejo de Administración en el presente Reglamento de Crédito.
- d) Aprobar los préstamos por escrito y por mayoría simple de votos, en caso de rechazo el socio afectado puede presentar su apelación por escrito al Consejo de Administración que resolverá el caso de conformidad con el Reglamento pertinente.
- e) Rendir informes cuatrimestrales al Consejo de Administración, haciendo las observaciones al reglamento que tengan por finalidad mejorar el servicio de préstamos a los socios.
- f) Mantener un libro de actas de cada reunión en forma actualizada como constancia de lo actuado.
- g) Mantener el carácter confidencial de la información.
- h) Atender los reclamos y/o apelaciones que se presentaren por parte de los prestatarios, en lo relacionado con los préstamos concedidos.
- i) Del análisis que realice el comité de crédito y las comisiones, podrán exonerar el cumplimiento de alguno de los requisitos que no impliquen riesgo en su

recuperación, pero no podrá exonerar en ningún caso de la presentación y constitución de las garantías suficientes, de la capacidad de endeudamiento y pago de los deudores y garantes.

- j) Las demás responsabilidades que señale las leyes, el Reglamento Interno, el Estatuto y demás leyes y reglamentos anexos a la administración de la Cooperativa.

**Art. 13.- PROHIBICIÓN.-** Se prohíbe a los miembros del Comité, Comisión de Crédito, Gerencia y Jefes de Agencia:

- a) Integrar el comité y la comisión cuando existan solicitudes personales o de parientes calificados como vinculados por la administración.
- b) Recibir de los solicitantes donaciones u obsequios que induzca a la aprobación del crédito.
- c) Aprobar u otorgar créditos sin los requisitos establecidos en este reglamento y por incumplimiento será observado, y si el caso amerita será sancionado de acuerdo al Art. 125 del presente reglamento.

## **CAPITULO V**

### **DE LA INTEGRACIÓN DE LOS COMITÉS Y COMISIONES DE CRÉDITO**

**Art. 14.- COMITÉ DE CRÉDITO CENTRAL.** -El Comité de Crédito será designado por el Consejo de Administración. Estará integrado por tres miembros: Gerente, Asistente de créditos de la oficina Matriz y un Funcionario Operativo a excepción de cajeros. Permanecerán un año en sus funciones conforme lo establece el reglamento general de la ley de Economía Popular y Solidaria, pudiendo ser reelegidos por un período igual.

Los miembros del comité actuarán con voz y voto y su resolución será por mayoría simple.

El quórum reglamentario de dicho cuerpo colegiado requerirá de la presencia de todos sus miembros; las operaciones aprobadas sin el quórum reglamentario serán declaradas nulas y su aprobación irregular será objeto de sanción por parte del Consejo de Administración.

**Art.15.- COMISIONES DE CRÉDITO DE AGENCIAS.** –Las Comisiones de Crédito será designado por el Consejo de Administración. Estará integrado por tres miembros: Jefe de Agencia, Asistente de créditos de la oficina correspondiente y un funcionario operativo a excepción de cajeros. Permanecerán un año en sus funciones conforme lo establece el reglamento general de la ley de Economía Popular y Solidaria, pudiendo ser reelegidos por un período igual.

Los miembros del comité actuarán con voz y voto y su resolución será por mayoría simple.

El quórum reglamentario de dicho cuerpo colegiado requerirá de la presencia de todos sus miembros; las operaciones aprobadas sin el quórum reglamentario serán declaradas nulas y su aprobación irregular será objeto de sanción por parte del Consejo de Administración.

**Art. 16.-** Las solicitudes de crédito superiores a los 3000,00 USD que sean presentadas en las Agencias de la institución, de no existir la comisión de crédito deberán ser revisadas en cada oficina y enviadas para su aprobación por el Comité de Crédito Central en la oficina Matriz, para lo cual se regulará las fechas de recepción de carpetas por el Comité. De existir las comisiones, los montos superiores a 5000.00 USD, deberán ser remitidos obligatoriamente al Comité Central.

## **TÍTULO IV DE LOS CRÉDITOS**

### **CAPITULO I CLASIFICACION DE LOS CREDITOS**

**Art. 17.- CLASIFICACIÓN.-** Los créditos que oferta la CACPE Palora a sus socios se detalla a continuación:

- a) **CONSUMO.-** Se entiende como créditos de este tipo, los otorgados por la institución que tengan destino a la adquisición de bienes, pago de deudas, pago de servicios, gastos médicos, gastos de tipo personal de sus socios.
- b) **MICRO EMPRESA.-** Son los créditos cuyos fondos van destinados a cubrir necesidades de los socios de capital de trabajo o compra de activos fijos utilizados en el desarrollo de actividades agrícolas, ganaderas, artesanales, producción. Se registrarán de acuerdo con las normas que emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- c) **EDUCATIVO.-** Son los créditos destinados a financiar el desarrollo del talento humano a fin de promover el fortalecimiento de la educación.
- d) **ESPECIAL.-** Son créditos entregados a corto plazo con una garantía adicional de un cheque.
- e) **REESTRUCTURADOS.-** Son todos aquellos créditos de los tipos antes señalados sujetos a procesos de reestructuración de plazos, por decisión del Consejo de Administración o por aplicación del contenido de Normas del programa de reprogramación de pasivos.

Esta clasificación no significa que la Cooperativa entregue créditos en los montos y con las garantías señaladas, considerados reestructurados a los préstamos vencidos y no cancelados a tiempo.

Los créditos serán otorgados en la moneda de curso legal en el Ecuador. Todos los créditos podrán ser cancelados antes de su vencimiento o periódicamente en forma mensual, por medio de cuotas de amortización.

El Consejo de Administración, revisará periódicamente los plazos de acuerdo a las necesidades de los socios y de acuerdo a la clasificación de cuentas que expida el ente regulador que es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **CAPITULO II**

### **DE LOS REQUISITOS**

**Art. 18.- REQUISITOS.**-Los socios para solicitar un crédito deben cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener el encaje mínimo, según resolución de Consejo de Administración;  
Copia Xerox de la cédula de identidad, carné del socio, certificado de votación del último proceso electoral del país y de la Cooperativa, actualizados (deudor y garantes), en caso de ser casado presentar copia de la cédula y certificado de votación del cónyuge y de mantener unión de hecho donde exista separación de bienes, presentar una declaración juramentada notariado (deudor y garante).
- b) Si comparece representado, presentará original y copia del poder especial legalmente realizado ante un notario público en el Ecuador o Embajada del Ecuador o ante el Cónsul o Embajador del Ecuador en el extranjero y legalizado en cancillería;
- c) Si el socio no reside dentro de la jurisdicción cantonal de la oficina de la CACPE Palora, al menos uno los garantes deben tener su residencia dentro de la localidad;
- d) Haber cumplido con regularidad en los préstamos anteriores; en caso de registrar morosidad en el sistema financiero, sistema financiero popular y solidario y sector comercial; Deberá adjuntar el certificado que otorgue la institución de encontrarse al día en sus obligaciones, de acuerdo a las políticas y procedimientos de crédito.
- e) Presentar una copia de la última planilla de pago de uno de los servicios básicos;
- f) Presentar croquis de su domicilio del deudor y garantes;



- g) En caso de ser socios extranjeros los siete dígitos emitidos por la Superintendencia de Bancos, que no sean refugiados y con domicilio mínimo de cinco años en la localidad de residencia de la Cooperativa;
- h) Justificativo de ingresos: certificado de trabajo o rol de pagos, contrato de arrendamiento fijo, justificación de otros ingresos, Declaraciones tributarias, patentes o permisos de funcionamiento, etc., de los deudores y codeudores o documentos que permitan comprobar a que actividad económica se dedican;
- i) Los socios que sean personas jurídicas, además de los requisitos anteriormente indicados, deberán presentar: Copia de RUC, nombramiento del representante legal, del Presidente y autorización de la Asamblea General para realizar el crédito, copia certificada del último estado financiero de la entidad; y demás documentos personales del Gerente, Presidente y Garantes.
- j) Cualquier otra información relacionada con el detalle de sus bienes patrimoniales,
- k) En caso de que una persona no sepa firmar, deberá concurrir a través de un apoderado con poder notariado.
- l) La firma del pagaré y/o contrato se lo realizará dentro de la oficina operativa y en presencia del oficial de crédito, antes de la entrega del dinero.
- m) El solicitante deberá presentar un plan de utilización o destino del crédito, y la institución se reserva el derecho de verificar dicha información.
- n) Los demás requisitos que se exigen según el tipo de crédito;

### **CAPITULO III**

#### **DE LA SOLICITUD DE CREDITO**

**Art. 19.-** Toda solicitud de préstamo debe ser presentada por escrito en el formato diseñado y unificado por las Agencias de la Cooperativa y debe suministrar toda la información y documentación que soliciten en el mismo.

**Art. 20.-** Una vez presentada la solicitud, el personal encargado realizará la revisión y constatación de la documentación, y verificará si procede o no, de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad.

**Art. 21.-** Las solicitudes entrarán en riguroso orden de presentación a estudio y aprobación de la Comisión de Crédito, del Consejo de Administración, Gerencia o jefes de Agencia, según el caso.

**Art. 22.-** En el caso de que una solicitud no sea procedente, el funcionario u organismo encargado, comunicará al socio este hecho explicando los motivos que existan para ello.

**Art. 23.-** Las solicitudes de crédito no podrán ser aprobadas en condiciones preferenciales a ningún socio, particularmente en plazos y tasas de interés.

#### **CAPITULO IV**

#### **DEL MONTO Y ENCAJE DE CREDITO**

**Art. 24.-** Según la capacidad de pago del sujeto de crédito se determinará el monto de crédito a que tiene acceso el socio y se solicitará un encaje del 10%, el mismo que podrá ser descontado en el momento de la acreditación.

**Art. 25.-** Cuando el socio realice una solicitud de cualquier línea de crédito que la entidad ofrezca, el encaje que deberá tener será el siguiente: el 50% en ahorros pignorados mismos que servirán para pagar las últimas letras, y, el otro 50%, en certificados de aportación, de acuerdo al primer numeral de este artículo.

#### **CAPITULO V**

#### **COSTOS POR OTROS INGRESOS DE SERVICIOS Y FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL**

**Art. 26.- COSTOS POR SERVICIOS.-** De los préstamos recibidos se descontará al socio los valores correspondientes de costo por otros ingresos de servicios y fondo de asistencia social de la siguiente manera.

#### **COSTO POR OTROS INGRESOS POR SERVICIOS**

<b>MONTO O CAPITAL PRESTADO</b>	<b>OTROS INGRESOS SERVICIOS</b>
De \$ 100,00 hasta \$ 500,00	\$ 10,00
De \$ 501,00 hasta \$ 1.000,00	\$ 15,00
De \$ 1.001,00 hasta \$ 2.000,00	\$ 30,00
De \$ 2.001,00 hasta \$ 4.000,00	\$ 40,00
De \$ 4.001,00 hasta \$ 5.000,00	\$ 50,00
De \$ 5.001,00 hasta \$ 6.000,00	\$ 60,00
De \$ 6.001,00 hasta \$ 10.000,00	\$ 80,00

El costo por concepto de Otros Ingresos por Servicios se lo podrá incluir al monto total solicitado.

#### **FONDO DE ASISTENCIA SOCIAL**

<b>MONTO O CAPITAL PRESTADO</b>	<b>% ASISTENCIA SOCIAL</b>
De \$ 100,00 hasta \$ 2.000,00	0.20
De \$ 2001,00 hasta \$ 10.000,00	0.25

### **CAPITULO VI DEL AHORRO PROGRAMADO**

**Art. 27.-** En el caso de los créditos de consumo se incluirá en la tabla de amortización un rubro de 10.00 USD en cada cuota por concepto de ahorro programado, el mismo que permanecerá pignorado en su libreta de ahorros, y podrá servir para el pago de las últimas letras.

**Art. 28.-** El Consejo de Administración resolverá sobre el valor del ahorro programado. El Consejo de Administración, revisará periódicamente los montos de los préstamos

como de los porcentajes por servicios, asistencia social y ahorro programado de acuerdo a las necesidades de los socios y a las circunstancias económicas de la Cooperativa.

**TITULO V**  
**MONTOS, PLAZOS, AMORTIZACIONES Y TASAS DE INTERÉS**  
**CAPITULO I**  
**MONTOS, PLAZOS, AMORTIZACIONES**

**Art. 29.** Los montos de los préstamos se establecerán de acuerdo a la disponibilidad de la Cooperativa. El Consejo de Administración establecerá los montos máximos que se puedan conceder en préstamos.

**Art. 30.** Un socio podrá ser sujeto como máximo de 2 créditos a la vez con la institución, es decir uno de consumo o microcrédito y un especial, salvo excepciones como lo indica el Art. 5 literal h del presente Reglamento.

**Art. 31.** En ningún caso la Cooperativa otorgará créditos en forma individual por montos iguales o superiores al 2% del Patrimonio técnico constituido de la Cooperativa, cortado al 31 de diciembre del anterior ejercicio económico al de la solicitud de crédito.

**Art. 32.** La Cooperativa concederá préstamos a corto, mediano y largo plazo, dependiendo del monto y clase de los créditos.

- a) Se entenderá por préstamo a corto plazo aquellos que van desde los 1 día hasta los 365 días calendario (un año).
- b) Por préstamo a mediano plazo se entenderá aquellos que van desde los 366 días hasta los 1095 días. (2 a 3 años).
- c) Por préstamos de largo plazo se entenderá aquellos que van desde 1096 días hasta los 1.825 días. (5 años).

**Art. 33.** El Consejo de Administración, revisará periódicamente los plazos y montos de los préstamos de acuerdo a las necesidades de los socios, y las circunstancias económicas de la Cooperativa.

**Art. 34.** Las amortizaciones y períodos de gracia dependerán de las características del préstamo y la situación socio económico del beneficiario. Se entiende por período de gracia, al tiempo durante el cual el beneficiario del crédito hace únicamente pagos por concepto de intereses.

**Art. 35.** Para los socios con personería jurídica, puede considerarse un margen de excepción de las cláusulas propuestas siempre y cuando el Consejo de Administración así lo estime y que los intereses de la Cooperativa no sean afectados en ningún caso.

## **CAPITULO II**

### **TASAS DE INTERÉS.**

**Art. 36.-** Periódicamente Gerencia General pondrá en consideración del Consejo de Administración las tasas de interés para su fijación, tomando en cuenta la tasa referencial del Banco Central del Ecuador y la del mercado de competencia.

Todos los créditos otorgados por la Cooperativa a los sujetos de crédito determinados en este Reglamento, devengarán intereses sobre el capital prestado. La tasa máxima de interés aplicable a cada tipo de crédito será fijada por el Consejo de Administración.

**Art. 37.-** Las tasas de interés para todas las operaciones activas y pasivas son de libre contratación, pero no mayor a la tasa de interés efectiva máxima por producto, segmento y subsegmento fijada y autorizada por el Banco Central del Ecuador.

La Cooperativa podrá operar con tasas de interés diferenciadas, sin contravenir la normativa de las tasas permitidas por el organismo respectivo.

**Art. 38.-** Las tasas de interés se revisarán periódicamente por iniciativa del mismo Consejo de Administración o por pedido de Gerencia y/o jefes de Agencias.

**Art. 39.-** Los intereses se cobrarán sobre los saldos del préstamo, de preferencia en forma mensual.

**Art. 40.-** Los intereses comenzarán a devengarse a partir de la fecha en que se entreguen los dineros a los socios beneficiarios.

**Art. 41.-** Gerencia General con base al método para calcular la tasa de interés por mora fijada por el organismo competente, dispondrá la aplicación de la tasa de interés legal vigente y, cualquier otro gasto que ocasione la gestión de cobranza.

**TITULO VI**  
**DE LAS GARANTIAS**  
**CAPITULO I**  
**GENERALIDADES**

**Art. 42.-** No se podrán conceder ningún tipo de créditos a personas naturales o jurídicas sin garantía real o solidaria.

**Art. 43.-** Se podrán cambiar las garantías que respaldan los créditos siempre y cuando las nuevas no desmejoren la relación préstamo - garantía, establecida por la Cooperativa para cada tipo de crédito.

**Art. 44.-** La cancelación de garantías reales constituidas a favor de la Cooperativa que respalden créditos cancelados, deberán tener la aprobación y certificación del Gerente General y o Jefes de Agencia, siendo solidariamente responsables ante la Cooperativa.

**Art. 45.-** El Contador juntamente con el Gerente y o Jefe de Agencias, verificará aleatoriamente y por lo menos una vez al año que las garantías no hayan perdido valor o vigencia.

**Art. 46.-** Para proteger los bienes entregados en garantía, se exigirá cuando la Cooperativa lo estime conveniente, los originales de las pólizas de seguros que cubran los riesgos del caso, las que deberán estar debidamente endosadas a favor de la Cooperativa.

**Art. 47.-** En la constitución de garantías reales, los socios deberán sujetarse a la política de avalúos establecida por la Cooperativa.

**Art. 48.-** Para préstamos con garantía hipotecaria y quirografaria se exigirá la presentación y entrega de la documentación a favor de la cooperativa que consta en las políticas y procedimientos de crédito y no estar inmersos dentro de lo establecido en el Art. 6 del presente reglamento.

**Art. 49.-** Los funcionarios o empleados, solo podrán otorgar garantías entre sí, siempre que acrediten más de un año de servicio en la Cooperativa, que no hayan concedido más de una garantía vigente y se hallen al día en sus obligaciones económicas directas e indirectas en la Cooperativa.

**Art. 50.-** La Cooperativa podrá aceptar garantías auto liquidables bajo los mismos porcentajes de cobertura establecidos como mínimos en el presente Reglamento, su plazo será igual al vencimiento de la operación de crédito garantizada, las mismas que deberán cumplir las características establecidas en la Políticas y Procedimientos de Crédito.

Estas garantías pueden ser: depósitos a plazo fijo, hipotecas, cheques posfechados, acciones de empresas, pagarés y cualquier otro documento negociable en el mercado financiero nacional.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LOS TIPOS DE GARANTIA**

**Art. 51.- QUIROGRAFARIA.-** Son créditos garantizados con la suscripción de pagarés a favor de la cooperativa que pueden ser realizados ya sea con las firmas de los sujetos de crédito o, según los montos del crédito, con las firmas adicionales de garantes personales, según se detalla a continuación:

<b>MONTOS</b>	<b>GARANTES</b>
Hasta el 75 % de certificados aportación	Sin garante
Hasta 3000 USD	1 garante
De 3001 a 10000 USD	2 garantes o hipoteca

Adicionalmente el funcionario de crédito previo el análisis de la capacidad de pago del socio podrá requerir la suscripción de una garantía adicional.

En el caso de créditos con garantes; estos deberán presentar bienes.

**Art. 52.- HIPOTECARIA.-** Son aquellos créditos otorgados hasta los 10.000,00 USD, que se otorgan con la garantía real de un inmueble de propiedad del prestatario o terceras personas, y cuyo valor comercial según avalúo del perito calificado por la Superintendencia de Bancos y o Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, no podrá ser inferior al 140 % del monto de crédito otorgado y que será liquidado luego que sea debidamente inscrita la hipoteca.

**Art. 53.- GARANTIA ESPECIALES.-** Son créditos respaldados con un pagaré, donde conste la firma del deudor y respectivo garante, además la presentación de un cheque por el mismo monto y vencimiento del pagaré. Este tipo de garantía se aplicará exclusivamente en el producto de CREDITOS ESPECIALES

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS GARANTÍAS HIPOTECARIAS**

**Art. 54.-** La Cooperativa exigirá garantía hipotecaria, de acuerdo a las políticas y procedimientos de crédito.

**Art. 55.-** La garantía hipotecaria tendrá la calidad de primera y única, se constituirá mediante escritura pública de hipoteca abierta.

**Art. 56.-** Aquellas hipotecas que se constituyen sobre un mismo inmueble a favor de la Cooperativa y otra, la relación entre el valor de la garantía hipotecaria y el conjunto de préstamos debe alcanzar por lo menos el 140% del valor solicitado.



Para tramitar una garantía real el socio deberá presentar:

- a) Escrituras originales con especificación de la superficie, linderos y dimensiones del bien inmueble.
- b) Certificado de gravámenes del registro de la Propiedad actualizado.
- c) Carta de pago del impuesto predial del último año.
- d) Informe del perito Avaluador debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o Superintendencia de Bancos; o en su defecto el avalúo comercial que consta en el Registro Catastral con su respectivo código asignado.
- e) 100% de Derechos y Acciones.
- f) Personas Jurídicas se requiere: Certificación de existencia de la persona jurídica, Nombramiento de Representantes Legales debidamente inscritos en el Registro Mercantil o en el organismo en donde deba inscribirse dichos nombramientos; resolución para celebrar contrato de préstamo, último estado financiero legalmente aprobados por los organismos de control, registro único de contribuyentes y última planilla de pago de aportes al IESS.

Declaración del Impuesto a la renta.

## **TITULO VII**

### **FORMA DE PAGO DE LOS SOCIOS Y RECUPERACION DEL CREDITO**

#### **CAPITULO I**

#### **FORMA DE PAGO DE LOS SOCIOS Y RECUPERACION DEL CRÉDITO**

**Art. 57.-** El pago de los créditos concedidos por la Cooperativa, podrán hacerse en las ventanillas de las oficinas operativas de la Cooperativa, mediante depósito directo o a través del mecanismo de descuento automático de su cuenta de ahorros, u otros canales o formas de pago aceptadas y autorizadas por la Cooperativa.

Lo dispuesto en el inciso anterior es sin perjuicio de los pagos efectuados con motivo de un procedimiento de cobranza judicial o extrajudicial del crédito respectivo.

**Art. 58.-** Todo pago deberá efectuarse a más tardar, en la fecha de vencimiento pactada en los contratos o documentos suscritos por el socio. Si el día de pago recayere en día

feriado y fines de semana, el socio deberá mantener los fondos suficientes en su cuenta de ahorros para el débito automático correspondiente.

**Art. 59.-** Cuando se pague el total del crédito o última cuota del mismo, la Cooperativa devolverá el pagaré u otro documento habilitante presentado como garantía.

**Art. 60.-** El pago total de la deuda comprende: capital, intereses, gastos y costas, cuando fuere el caso.

**Art. 61.-** Si se debe capital e intereses, el pago se imputará primeramente a los intereses.

**Art. 62.-** Si hay diferentes deudas vigentes respecto de un mismo socio, el pago se imputará primeramente a la deuda devengada frente a la que no lo está; y si existiera más de una deuda se cancelará la más antigua.

**Art. 63.-** Los socios que garanticen una obligación, se comprometen con sus propios aportes de capital, facultando a la Cooperativa para debitar el valor de las cuotas morosas como deudor o garante, en los términos que establece el presente Reglamento y conforme a los procedimientos que constan en la normativa interna pertinente.

**Art. 64.-** En caso de que un usuario del crédito por circunstancias insalvables no pueda cancelar una cuota, podrá solicitar a Gerencia o Jefes de Agencia de forma verbal o escrita, una prórroga explicando las razones. En ésta se deberá establecer el plazo de pago.

## **TITULO VIII**

### **DE LOS REFINANCIAMIENTOS, REESTRUCTURACIONES, CANCELACIONES ANTICIPADAS Y NOVACIONES**

#### **CAPITULO I**

##### **DE LOS REFINANCIAMIENTOS**

**Art. 65.-** El refinanciamiento procederá cuando la institución prevea el incumplimiento de la obligación vigente, siempre que el sujeto de crédito cuente con capacidad de pago comprobada, y presente una categoría de riesgo hasta B-2 “Riesgo potencial” en la entidad y en el sistema financiero. Esta nueva operación será aprobada por un nivel superior al que aprobó la operación original, consolidando todas las deudas vigentes que mantenga en la institución.

**Art. 66.-** Un socio podrá solicitar refinanciamiento de su crédito vigente bajo las siguientes condiciones:

- a) Pago de interés normal;
- b) Abono del capital según criterio de Gerencia y Jefes de Sucursales y a su capacidad de pago;
- c) Presentar la solicitud de refinanciamiento, cumpliendo con todos los requisitos exigidos por la Cooperativa;
- d) El plazo del nuevo crédito refinanciado se convendrá entre las partes;
- e) Ser aprobado y autorizado según la instancia que corresponda y sujetarse a la tasa de interés y comisiones vigentes para el nuevo crédito;
- f) En ningún caso el socio recibirá por este concepto saldo en efectivo a su favor.

**Art. 67.-** Un socio que posea uno o más créditos, podrá solicitar su consolidación y refinanciamiento bajo las siguientes condiciones:

- a) Estar al día en sus obligaciones.
- b) Cumplimiento de todos los requisitos y obligaciones solicitadas al momento de presentar la solicitud.
- c) Haber cancelado el menos el 50% de la sumatoria total de los créditos vigentes.

- d) Ser aprobado y autorizado según la instancia que corresponda y sujetarse a la tasa de interés vigente, y comisiones.
- e) Se podrá reestructurar el crédito por una sola vez.
- f) Al reestructurar un préstamo la Gerencia y Jefes de Agencia, deberán anotar y mantener la información en el expediente de préstamo del acreditado, en el que conste los motivos y razones para la reestructuración del crédito.
- g) Se aceptará reestructuraciones en caso de tratarse de créditos de cónyuge o familiares hasta el segundo grado de afinidad.

**Art. 68.-** Las condiciones de la nueva operación podrán ser diferentes con respecto a la anterior.

**Art. 69.-** Todo refinanciamiento deberá ser solicitado por escrito por el deudor.

## **CAPITULO II**

### **REESTRUCTURACION**

**Art. 70.-** Se entiende por reestructuración de créditos, aquellos que con el fin exclusivo de favorecer la recuperación de la operación han sido modificados respecto a su condición de otorgamiento original en sus plazos, y/o tasas de interés, y/o la estipulación de constitución de nuevas garantías o las vigentes a criterio del respectivo Comité de Crédito. En general, la aplicación de mecanismos objetivos que cambien las condiciones originales en las cuales se pactó la concesión de una operación de crédito impaga y que se llevan a cabo debido al deterioro o cambios de la capacidad de pago del deudor.

**Art. 71.-** Un crédito reestructurado mantendrá la categoría de riesgo que tuviere al momento de implementar dicha operación.

**Art. 72.-** La Cooperativa, por excepción, podrá efectuar operaciones de crédito para reestructurar el capital, previa cancelación de los gastos e intereses respectivos de operaciones anteriores impagas, bajo las siguientes condiciones:

- a) Que el nuevo préstamo esté cubierto con garantías satisfactorias y suficientes para cubrir las obligaciones directas, indirectas y contingentes que el deudor mantiene con la Institución.
- b) Que el nuevo préstamo modifique las principales condiciones del crédito original en cuanto a monto, plazo y nuevo plan de pagos.
- c) Toda reestructuración deberá ser solicitada por escrito por el deudor.

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LAS CANCELACIONES ANTICIPADAS**

**Art. 73.-** En todos los créditos otorgados por la Cooperativa, el socio tiene derecho de pagar anticipadamente la totalidad de lo adeudado o realizar abonos parciales en cantidades mayores a la cuota.

**Art. 74.-** Los intereses seguirán generándose en base del nuevo saldo del crédito con las correspondientes modificaciones a las cuotas o al plazo a voluntad y criterio del interesado.

### **CAPITULO IV**

#### **DE LA NOVACION**

**Art. 75.-** Se entiende por novación a la operación de crédito a través de la cual se extingue la primitiva obligación con todas las garantías y demás obligaciones que accedan a la obligación principal y nace una nueva, entera y totalmente distinta de la anterior; no obstante, las partes deben acordar mantener las garantías, lo que se dará en modo expreso.

**Art. 76.-** Toda novación deberá ser solicitada por escrito por el deudor, sin perjuicio de que la novación esté contemplada en cualquier contrato original de crédito.

**Art. 77.-** Para solicitar una novación deberá haber cancelado el 50% del crédito vigente en forma normal tal como establece la tabla de amortización.

**TITULO IX**  
**CAPITULO I**  
**FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS**

**Art. 78.-** La recuperación de los créditos concedidos a funcionarios y empleados de la Cooperativa, se efectuará mediante descuentos mensuales de los haberes que les corresponda percibir en la Cooperativa para lo cual suscribirán la respectiva autorización.

**Art. 79.-** Es obligación de la Contador (a), realizar el descuento mensual por los créditos concedidos a los funcionarios y empleados, quien llevará un control y registro de los mismos; su inobservancia será motivo de sanción conforme lo establece el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.

**Art. 80.-** Si a futuro por cualquier causa, se suspende esta forma de recuperación del crédito, el deudor se obligará a cancelar por ventanilla las cuotas del préstamo.

**Art. 81.-** Los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y representantes a la Asamblea General perderán su calidad de tales si mantuviesen obligaciones vencidas con la Institución por más de sesenta días sin necesidad de ningún trámite lo que deberá ser comunicado por Gerencia General, al Consejo de Administración y notificado a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El control lo realizará los oficiales de Crédito y/o Comisión de Crédito, en base a los reportes de vinculados que emite el sistema contable.

Para lo cual se creará una base de datos de todas las personas consideradas vinculadas y se realizará su depuración periódicamente.

**TITULO X**  
**DE LOS SEGUROS**  
**CAPITULO I**  
**DEL SEGURO DE DESGRAVAMEN**

**Art. 82.-** Los créditos otorgados por la Cooperativa, estarán cubiertos por un seguro de desgravamen que cubra el saldo del crédito vigente e insoluto en caso de fallecimiento de los deudores y codeudores.

**Art. 83.-** Los socios tendrán derecho a la cobertura del seguro de desgravamen en las condiciones y bajo las limitaciones que establezcan las pólizas de seguro contratadas por la Cooperativa debidamente autorizada su contratación por los deudores.

**Art. 84.-** La Cooperativa contratará una empresa externa, la administración total o parcial de los beneficios y/o seguros contemplados en los artículos precedentes.

**Art. 85.-** Las primas de los seguros contratados por la Cooperativa serán de cuenta del sujeto de crédito y su pago se hará en la forma determinada en las políticas y procedimiento de crédito.

**CAPITULO II**  
**DE OTROS SEGUROS**

**Art. 86.-** Cuando lo requiera la Cooperativa, el ( los) deudor ( res) deberán contratar y mantener vigentes y asegurados los bienes inmuebles hipotecados, sus construcciones y las que se realicen en el futuro en la propiedad hipotecada, contra incendio, terremoto y otros riesgos, por los montos que determine la Cooperativa, durante toda la vigencia de este contrato. De igual forma se procederá con los bienes muebles, objeto de las garantías.

**Art. 87.-** Las pólizas deberán ser endosadas a favor de la Cooperativa en su calidad de acreedora.

**Art. 88.-** En caso de no acreditarse a la Cooperativa en forma fehaciente la contratación y oportuna renovación de estos seguros en las condiciones establecidas, podrá hacerlo la Cooperativa por cuenta y con cargo al deudor (es), por los montos y en la compañía que estime conveniente, pero sin responsabilidad alguna para la Cooperativa.

**Art. 89.-** El valor de las primas que pague la Cooperativa devengará el máximo interés anual que legalmente pueda cobrarse, pudiendo cobrar judicialmente su reembolso.

**Art. 90.-** El deudor facultará a la Cooperativa en virtud del endoso, cobrar el valor de las primas por los seguros referidos o de sus renovaciones, conjuntamente con los dividendos del crédito y/o debitarle de su cuenta de ahorros o de cualquier otra acreencia que éste mantenga en la Cooperativa.

**Art. 91.-** La Cooperativa podrá aceptar endosos de pólizas de seguros ya contratados por el deudor, previa valorización y aceptación de éste. El seguro deberá ser endosado a nombre de la Cooperativa.

**Art. 92.-** El monto y plazo del seguro deberá ser ampliado en caso de actualización del capital o atraso en la devolución.

## **TÍTULO XI**

### **DE LAS PROHIBICIONES Y VINCULACION**

#### **CAPITULO I**

#### **DE LA PROHIBICIÓN PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS VINCULADOS**

**Art.93.-** No podrán recibir la solicitud de crédito, analizarla, recomendar su aprobación, aprobarla, ni votar en las Comisiones de Crédito, los Vocales del Consejo de Administración, Vocales del Consejo de Vigilancia, Gerente General, funcionarios y empleados de la Cooperativa que tengan relación de parentesco dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad o de negocios con el socio solicitante.

**Art.94.-** Los vocales del Consejo de Administración, Vocales del Consejo de Vigilancia, Gerente General, Jefes de Agencia, funcionarios y empleados de la



Cooperativa, están obligados a revelar, en forma anticipada, sobre la tramitación de un crédito a favor de un socio con el que tenga vínculos de parentesco o de negocios.

**Art. 95.-** Prohibición.- Queda terminantemente prohibido a los miembros de la Asamblea de Representantes, Consejos de Administración, vigilancia, funcionarios y empleados de la Cooperativa, ejercer acción alguna, mandato o presión interna o externa para la concesión del préstamo.

## **TÍTULO XII**

### **DE LA MOROSIDAD, GESTION DE COBRANZA Y CENTRAL DE RIESGOS**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DE LA MOROSIDAD DE CREDITOS**

**Art. 96.-** La Cooperativa, a través de todos los medios legales a su alcance procurará la recuperación de los créditos concedidos.

**Art. 97.-** La morosidad será castigada según las disposiciones con el recargo de ley, más las acciones legales que fueren del caso.

**Art. 98.-** Al beneficiario de un crédito que incurra en mora por más de sesenta y un días se le transferirán los valores que tuviere en la cuenta de ahorros para el pago de interés y capital adeudados; igual tratamiento se realizará con el codeudor. Cumplidos los sesenta y un días de mora, se declarará la operación de plazo vencido y se ejecutará el trámite judicial correspondiente hasta recuperar el total de la obligación más los gastos por costas judiciales y honorarios profesionales.

**Art. 99.-** Al Garante (s) de un crédito que incurra en mora por más de sesenta y un días se le transferirán los valores que tuviere en la cuenta de ahorros para el pago de interés y capital adeudados; igual tratamiento se realizará con el deudor. Cumplidos los sesenta y un día más de mora, se declarará la operación de plazo vencido y se ejecutará el trámite judicial correspondiente hasta recuperar el total de la obligación más los gastos por costas judiciales y honorarios profesionales.

## **CAPITULO II**

### **GESTION DE CREDITO**

**Art. 100.-** Los notificadores, oficiales de crédito, jefes de agencias y Gerencia tendrán dentro de sus atribuciones la total recuperación de la cartera; los casos cuya morosidad supere los sesenta y un días deberán ser entregados al departamento jurídico o profesionales externos para su recuperación sea por la vía extrajudicial o judicial, sin deslindarse por este hecho de su responsabilidad de seguimiento en la recuperación.

Gerencia General y/o Jefes de Agencias juntamente con los oficiales de crédito llevarán un control exhaustivo de estas operaciones.

**Art. 101.-** La Cooperativa podrá contratar a comisión a profesionales o empresas de cobranza para que realicen acciones de recuperación. Los costos en que incurran estas actividades les serán cargadas al socio y así deberá constar en el contrato de crédito y pagaré.

Los costos por notificaciones serán los siguientes:

▪ Llamada telefónica	\$ 1.00
▪ Notificaciones urbanas	\$ 5.00
▪ Notificaciones rurales	\$ 5.00
▪ Notificaciones fuera del área de influencia	\$ 5.00

**Art.102.-** A pesar de lo determinado en el artículo anterior, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Cooperativa castigará obligatoriamente el valor de la deuda más el interés respectivo del préstamo.

### **CAPITULO III**

#### **DE LA CENTRAL DE RIESGOS**

**Art. 103.-** De la central de riesgos.- Los socios que presenten morosidad en el pago de sus obligaciones, conforme a lo establecido en la ley y en las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, serán inscritos en la Central interna de riesgos y en Dato Seguro, en calidad de organismo encargado de dicho registro y no podrán volver a ser sujetos de crédito si no justifican haberse plenamente rehabilitado.

### **TITULO XIII**

#### **DEL CASTIGO DE CARTERA**

#### **CAPITULO I**

#### **DEL CASTIGO DE CARTERA**

**Art. 104.-** El valor de todo préstamo cuyo deudor estuviese en mora dos años o más será obligatoriamente castigado y registrado contablemente según el catalogo único de cuentas.

Si luego de cumplir todas las instancias previas de cobro se concluye en la imposibilidad de recuperar, también se podrá castigar el crédito previo un informe del Oficial de Crédito y/o Comisión de Crédito, Departamento Jurídico y la Gerencia General y/o Jefe de Agencias, cuya aprobación será de competencia exclusiva del Consejo de Administración, previa la presentación de un informe técnico profesional y autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria si el caso lo amerita, según lo señalan las resoluciones emitidas por dicho organismo.

**Art.105.-** De los castigos de los créditos el Gerente General informará al Consejo de Administración con las justificaciones del caso.

## **CAPÍTULO II**

### **DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CASTIGADOS Y MANTENIMIENTO DE DOCUMENTACIÓN**

**Art.106.-** Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta de recuperaciones.

**Art.107.-** La Cooperativa hará constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen y por un valor figurativo de una unidad monetaria los activos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del Grupo de Cuentas de Orden.

**Art.108.-** Los pagarés o documentos que respalden préstamos castigados, permanecerán en la Cooperativa hasta que sean devueltos a los deudores, una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

## **TITULO XIV**

### **PROVISIONES DE CARTERA**

**Art. 109.-** De las provisiones de cartera.- La constitución de provisiones para la calificación de los activos de riesgo se regirá por lo que disponen las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Ley de Régimen Tributario Interno.

Para la calificación y constitución de provisiones, en las operaciones refinanciadas, se aplicará las disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria, su reglamento y las resoluciones de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria.

La constitución de las provisiones para la calificación de activos de riesgo, en ningún caso significa, que la Cooperativa renuncie a gestión de recuperación de la cartera morosa provisionada y castigada.

## **TITULO XV**

### **DE LOS CREDITOS ESPECIALES**

**Art. 110.-** Los créditos se otorgarán únicamente a los socios de la Entidad y, se lo hará luego de cumplidos los 15 días de su ingreso a la Cooperativa.

**Art. 111.-** El monto máximo a concederse será de \$1.200,00 dólares, previo análisis de la solvencia y capacidad económica del socio.

**Art. 112.-** El plazo máximo será de 30 días, pudiendo renovarse por el mismo plazo, únicamente por dos ocasiones:

Primera renovación al 30%.

Segunda renovación al 50% de la diferencia.

**Art. 113.-** Para ser sujeto de este tipo de crédito, el socio tendrá que estar al día en sus obligaciones, así como también sus garantizados.

**Art. 114.-** Podrá hacerse acreedor a otro crédito de la misma línea transcurrido tres días hábiles luego de haberse liquidado totalmente el crédito, siempre y cuando no haya tenido problema en su recuperación.

**Art. 115.-** La cantidad de cheques que acepte la Cooperativa por pago de crédito, podrá ser solamente hasta un número de dos de una misma cuenta.

**Art. 116.-** Se concederá crédito Especial por delegación sólo si cuenta con un poder general o especial.

**Art. 117.-** En la contabilización de estos créditos se efectuarán los siguientes descuentos:

Aporte para fondo de asistencia Social 0.10%

Costo por ingreso de otros servicios:

Contabilización	0.15%
Primera renovación	0.30%
Segunda renovación	0.50%

## **TITULO XVI**

### **DE LAS GARANTIAS DE LOS DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

**Art.118.-** Se podrá realizar créditos con la garantía de depósitos a plazo fijo, siempre y cuando estas operaciones se las contabilice para igual vencimiento que los Depósitos a Plazo Fijo, y bajo las mismas condiciones crediticias que los otros tipos de crédito.

En caso de que el socio inversionista quisiera realizar un retiro anticipado del dinero colocado en Depósito a Plazo Fijo, se lo hará bajo la figura de Pre cancelación de la inversión, y obligatoriamente deberá contar con la autorización de Gerencia General, siempre y cuando exista la liquidez suficiente.

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art.119.- RETIRO DE CREDITOS APROBADOS.-** Los créditos aprobados, deberán ser aceptados y liquidados en el plazo máximo de treinta (30) días contados a partir de la fecha de aprobación de la solicitud correspondiente. Vencido este plazo, la solicitud quedará sin efecto, debiendo el socio interesado presentar una nueva, a la cual deberá adjuntar los documentos actualizados de aquellos cuya vigencia feneció.

### **Art.120.- DATOS MINIMOS A SER ACTUALIZADOS DE DEUDORES Y**

**GARANTES.-** Las actualizaciones de datos se hará cada semestre, estará a cargo del oficial de crédito, aplicado a los siguientes aspectos:

- ✓ Direcciones domiciliarias de deudores y garantes.
- ✓ Direcciones de lugares de trabajo de deudores y garantes.
- ✓ Teléfonos de domicilios, lugares de trabajo y referencias.
- ✓ Ingresos económicos de deudores y garantes.
- ✓ Revisión en central de riesgos, de deudores y garantes, para lo cual se adjuntará la impresión en la actualización.
- ✓ Cualquier novedad que pueda afectar a los intereses de la Cooperativa, deberá comunicar inmediatamente a Gerencia o Jefe de Agencia.

**Art.121.-** En caso de comprobarse falsedad en la información y documentos presentados para la concesión del crédito, será causa suficiente para declarar de plazo vencido la obligación.

**Art.122.-** El procedimiento para la novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos, consta en las respectivas Políticas y Procedimientos de Crédito.

**Art.123.-** El Abogado que represente en asuntos judiciales a la Cooperativa, será el responsable del manejo de las carpetas legales y de las respectivas garantías.

**Art.124.-** El Consejo de Administración y Comité de Crédito, en el ámbito de sus competencias, podrán excepcionar las políticas establecidas en el presente Reglamento, con las debidas justificaciones.

**Art. 125.- DE LAS SANCIONES.-** Las violaciones al presente reglamento por parte de los miembros de la Asamblea de Representantes, Consejo de Administración y Vigilancia, funcionarios y empleados podrán ser sancionados por el Consejo de Administración, la Gerencia General, La Subgerencia de Negocios o la Jefatura General de Crédito dependiendo la gravedad de la falta, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar con una de las siguientes sanciones, sin que sea un orden secuencial de sanciones sino que se las aplica de acuerdo a la gravedad de la trasgresión necesario, con:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita remitida a la Inspección del Trabajo;
- c) Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual;
- d) Solicitud de visto bueno conforme las disposiciones del Código del trabajo, y del Reglamento interno de trabajo;
- e) Separación de funciones. (MIEMBROS DE LA ASAMBLEA DE REPRESENTANTES, CONSEJOS, COMITÉ Y COMISIÓN DE CREDITO)

**Art. 126.- POTESTAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACION.-** Los casos no previstos en este Reglamento se resolverán con sujeción a lo dispuesto en la Ley de Economía Popular y Solidaria, al Reglamento de esta Ley, a las Resoluciones de la

Superintendencia Economía Popular y Solidaria, Estatuto y Reglamento Interno de la Cooperativa y a las resoluciones del Consejo de Administración.

### **DISPOSICION FINAL**

**Art.127.-** Derogase todas las disposiciones reglamentarias que se opongan al presente “REGLAMENTO DE CRÉDITO”.

**Art.128.-** Con las reformas al Reglamento, se deja sin efecto el aprobado por el Consejo de Administración de fecha 9 de julio del 2008, también todas las reformas realizadas por los Consejos de Administración al anterior reglamento que constan en el libro de actas respectivo.

Dr. Germán Alarcón Flores

Sra. Norma Gómez Hidalgo

**PRESIDENTE DE LA CACPE PALORA SECRETARIA DE LA CACPE  
PALORA**



### **CERTIFICACIÓN:**

El presente Reglamento reformado, fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CACPE Palora”, en sesión extraordinaria celebrada a los veintinueve días del mes de junio del año 2013, ratificada en sesión ordinaria el once de julio del año 2013, y reformado el 16 de abril del 2014 en sesión extraordinaria, según consta en las actas respectivas.

### **LO CERTIFICA:**

Sra. Norma Gómez Hidalgo

**SECRETARIA DE LA CACPE PALORA**